مسئولون سابقون في الاستخبارات الأمريكية يطلعونك
على كيفية اكتشاف الخداع

مراقبة الكذب



فيليب هوستون، مايكل فلويد،
سوزان كارنيسرو

مع دون تينانت

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore
...ليست مُجرّد مكتبة

فيليب هوستون: خبير متمرس عمل لمدة خمسة وعشرين عامًا في وكالة الاستخبارات الأمريكية، وحاصل على ميدالية العمل الاستخباراتي، ويعد رمزًا محل تقدير من الأمة الأمريكية كلها في اكتشاف الخداع، وإجراء المقابلات النقدية، وانتزاع المعلومات. قام بوضع نظرية لاكتشاف الخداع تستخدم حاليًا في المخابرات الأمريكية وفي كل الهيئات المطبقة للقانون الفيدرالي.

مايكل فلويد: خبير رائد في إجراء المقابلات واكتشاف الخداع، وانتزاع المعلومات في القضايا المتعلقة بالنشاط الإجرامي، وكذلك التقصي عن الأفراد المتقدمين للوظائف، والقضايا المتعلقة بالأمن القومي. وخلال حياة عملية امتدت لما يزيد على خمسة وثلاثين عامًا، خدم "مايكل" في المخابرات الأمريكية ووكالة الأمن القومي، وقام بإنشاء مؤسسة للتأكد من الحقائق تسمى أدفانست بوليجراف سيرفيسيز.

سوزان كارنيسرو: مسئولة أمن سابقة عملت مع الاستخبارات الأمريكية، متخصصة في قضايا الأمن القومي والتوظيف والقضايا الجنائية، وتعد خبيرة بارزة في المقابلات، واكتشاف الخداع، وانتزاع المعلومات. ونظرًا لتخصصها في علم النفس الجنائي، قامت بوضع برنامج للتقصي عن الأفراد المتقدمين للوظائف، ويستخدم هذا البرنامج على نطاق واسع في كل من القطاع العام والقطاع الخاص.

دون تينانت: محلل سابق في وكالة الأمن القومي، وصحفي في عالم الأعمال والتكنولوجيا. ونظرًا لكونه رئيس تحرير مجلة كمبيوتر وورلد، فقد فاز بالعديد من الجوائز الصحفية في الولايات المتحدة، من بينها جائزة تيموثي وايت للنزاهة الصحفية من مؤسسة أمريكان بيزنس ميديا.


مراقبة
الكتب

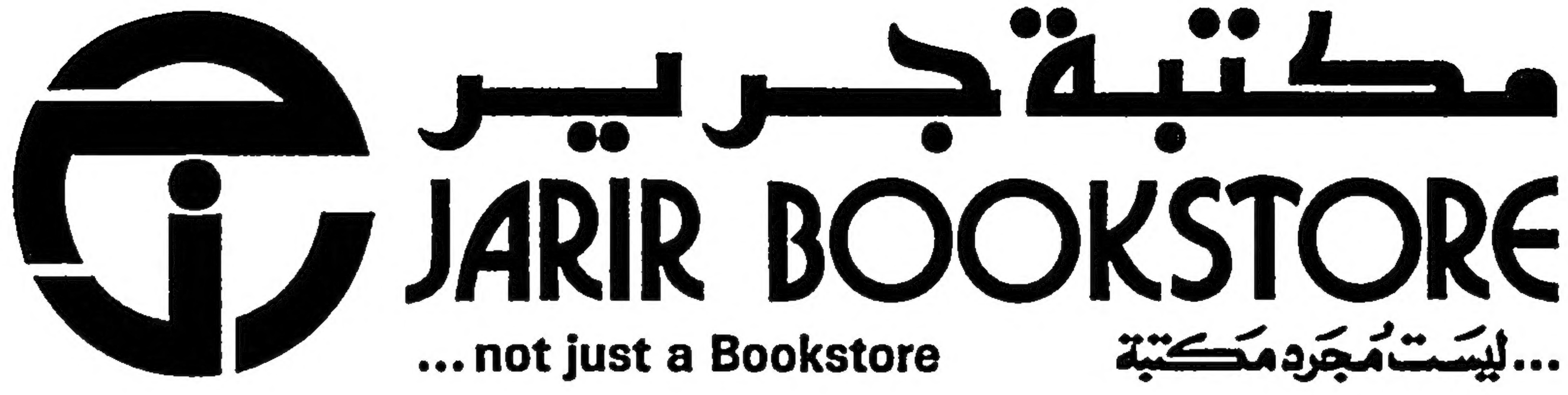


مراقبة الكذب

مسئولون سابقون في الإستخبارات الأميركية يطلعونك على كيفية إكتشاف الخداع

فيليب هوستون، مايكل فلويد،
وسوزان كارنيسرو مع دون تينانت

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore ...ليست مجرد مكتبة



للتعرف على فروعنا في
المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة
نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**
للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

الطبعة الأولى ٢٠١٣

كل ما هو مذكور من حقائق أو آراء أو تحليلات في هذا الكتاب تخص المؤلفين، ولا تعبر عن مواقف أو وجهات نظر رسمية لوكالة الاستخبارات الأمريكية أو غيرها من الهيئات الحكومية الأمريكية، ويجب ألا يعتبر أي جزء من هذا الكتاب بمثابة تأكيد أو إشارة على تصديق الإدارة الأمريكية على هذه المعلومات أو تبني وكالة الاستخبارات وجهات نظر المؤلفين. تمت مراجعة الكتاب من قبل وكالة الاستخبارات الأمريكية منعًا لنشر معلومات سرية.

المملكة العربية السعودية ص.ب.٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ -تليفون ٤٦٢٦٠٠٠ ١ ٩٦٦+ -فاكس ٤٦٥٦٣٦٣ ١ ٩٦٦+



FORMER CIA OFFICERS TEACH YOU HOW TO DETECT DECEPTION

Philip Houston, Michael Floyd,
& Susan Carnicero with Don Tennant

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore
...ليست مجرد مكتبة

من أجل أولئك الذين قدموا تضحيات في خدمة قضية نبيلة

كل ما هو مذكور من حقائق أو آراء أو تحليلات في هذا الكتاب تخص المؤلفين، ولا تعبر عن مواقف أو وجهات نظر رسمية لوكالة الاستخبارات الأمريكية أو غيرها من الهيئات الحكومية الأمريكية، ويجب ألا يعتبر أي جزء من هذا الكتاب بمثابة تأكيد أو إشارة على تصديق الإدارة الأمريكية على هذه المعلومات أو تبني وكالة الاستخبارات وجهات نظر المؤلفين. تمت مراجعة الكتاب من قبل وكالة الاستخبارات الأمريكية منعًا لنشر معلومات سرية.

المحتويات

شكر وتقدير

يعد هذا الكتاب - إلى حد كبير - نتاج تضافر جهود عدد كبير من أشخاص لم تكتب أسماؤهم على الغلاف، وقد تمكنا من إخراج هذا الكتاب بفضل دعم عائلاتنا ومحبتهم. إن تشجيع ونصائح الأشخاص المقربين منا في الحياة، واستعدادهم الدائم لمشاركتنا تحمل الأعباء الضرورية التي تلازم أية محاولة مهمة، هي أساس كل شيء استمر من أجل إنجاز مهمة استغرقت سنوات عديدة.

كنَّا خلال هذه العملية محاطين بأفراد لم يُظهروا كرمًا بالغًا فحسب من حيث الوقت والخبرة، بل أظهروا أيضًا رغبة صادقة في المساعدة على تحويل هذا الكتاب إلى مرجع قيِّم يمكن أن يغير حياة الناس للأفضل بكل تأكيد. نتوجه بشكر خاص إلى بيتر روماري على توجيهاته الحكيمة، فهو خبير قانوني معروف دوليًّا، وصديق وزميل محل تقدير عمل معنا شريكًا في

مؤسسة كيوفيرتي، تلك المؤسسة التي أسسناها لتقديم المفاهيم الموضحة في هذا الكتاب ومشاركتها. ونقدم شكرًا خاصًّا لأصدقائنا وزملائنا في مؤسسة كيوفيرتي، بمن فيهم الشريك المؤسس بيل ستانتون، ومسئول التدريب جاك بودين، وخبير التسويق بريان ستيفنسون.

ومن بين الذين ساهموا في هذا الكتاب بمهاراتهم المدهشة نجد من قاموا بقراءة النص وأعـادوا قراءته بعد تعديلات كثيرة، ونخص منهم ديبي هوستون، وجيم وفرانسيس وينستيد، وأليكس وتيري ريفيس، ومايك وبيني هوستون، وكيسي وديبي هوستون، وفيليب وريبيكا هوستون، وكريس هوستون، وبيث هوستون، ونيك داوسون، وأرديث تينانت، ومارسي روماري. وقد رأى وكيل أعمالنا بول فيدوركو ـ الذي يعمل في مؤسسة إن إس بينستوك في نيويورك ـ أن الجميع يجب أن يستفيد من خبرتنا التي شهدها في إحدى جلساتنا التدريبية، وقادنا الرجل بفطنته طوال عملية نقل الخبرة إلى إطار لعمل هذا الكتاب. نتوجه بالشكر كذلك إلى فريق العمل في مؤسسة سانت مارتن بريس على حرفيتهم وسهولة العمل معهم، فنحن ممتنون لهم ولمحرريهم ومصمميهم الموهوبين. ويعد المحرر مارك ريسنيك من أفضل المحررين في مجاله؛ فمرونته وطبعه الجميل لا يضاهيهما إلا براعة مهارته التحريرية، ونحن نقدر له بشدة ثقته التي وضعها فينا بلا تردد.

شكر وتقدير من فيل هوستون

إذا كان أكبر خداع في الحياة هو اعتقاد أن أي إنجاز كبير هو نتاج عمل شخص واحد فقط، فإن أكبر كنز في الحياة هو الأشخاص المحيطون

بنا، الذين لولاهم لظل هدفنا مجرد حلم في الخيال. إنني لم أكن لأتمكن من المشاركة في تأليف هذا الكتاب لولا المساعدة المستمرة من زوجتي ديبي وولديَّ فيل جونيور وكريس وابنتي بيث. فلولا حبهم ودعمهم وتفهمهم لما تمكنت من العمل في هذا المجال، الذي مكنني من السفر حول العالم والتوصل للأساليب المذكورة في هذا الكتاب. بالإضافة إلى ذلك، أتوجه بشكر خاص إلى أبنائي لسماحهم لي بنشر قصصهم ونقاشاتهم الشخصية لتوضيح بعض الأساليب المذكورة في الكتاب.

سيظل هناك الكثير من الأشخاص الذين أعتز دائمًا بصداقتهم ودعمهم، وسأخص بالذكر منهم أربعة زملاء سابقين في وكالة الاستخبارات. لقد أنشأت مع هؤلاء الزملاء الأربعة أول شركة تجارية لتقديم تدريبات في مجال اكتشاف الخداع. وبدون العمل الدءوب والروح الريادية والتفاني لكل من بيل فيرويذر، وجاك بودين، وجاري بارتون، وزميل رابع يجب أن يبقى اسمه مجهولاً في الوقت الراهن، ما تمكنت من تأليف هذا الكتاب. سأظل مدينًا لهم إلى الأبد، كما أن عملهم في خدمة هذا البلد يستحق أن يؤلف عنه العديد من الكتب القيمة.

وبالطبع فإن وكالة الاستخبارات المركزية هي الجندي المجهول في تأليف هذا الكتاب، وسأكون مقصرًا إذا لم أخص هذه المؤسسة المميزة ببعض كلمات الثناء. لقد عملت هناك لمدة خمسة وعشرين عامًا تقريبًا، ولا يمكنني تخيل قضاء هذه الفترة من حياتي العملية في مكان آخر. ورغم ضرورة أن يتم إنجاز معظم أعمال الوكالة في سرية، فإنه من المحبط أن كل من في الدولة لا يمكنهم الاطلاع عن كثب على هذه الإنجازات الرائعة التي يقوم بها يوميًّا موظفو الوكالة في كل أنحاء العالم. لا يوجد في العالم

كله أفضل من هذه المجموعة المتفانية التي لا تعمل من أجل التكريم، بل من أجل الحرية فحسب.

شكر وتقدير من مايكل فلويد

أنا محظوظ لنشأتي القروية؛ فقد نشأت في قرية كولمبوس بولاية نبراسكا، وهي مجتمع زراعي صغير في قلب دولتنا يسكنه أناس يتميزون بالقلب الشجاع ويتأثرون بالاقتداء بغيرهم لا بالكلام. لا أحد يمكنه مطلقًا إنجاز أي شيء في الحياة دون مساعدة الآخرين، لكني للأسف، نظرًا لضيق المساحة، لن أتمكن من شكر هذا العدد الهائل من الأشخاص الذين أثروا في حياتي تأثيرًا بالغًا.

أريد أن أبعث بشكر خاص إلى المعلمين والمدربين والأصدقاء والجيران. وأشكر صديق العمر وشريكي في الشقاوة ستيف أندرسون، شكرًا على دعمك الدائم لي. كما أتوجه بالشكر إلى مدرب العَدْو وكرة القدم في المدرسة الثانوية رون كالان على تقديمه الإلهام والقدوة. كما أشكر صديقي في القوات المسلحة فرانك أرجينبرايت، صاحب الروح الجسورة والريادية، الذي شجعني دائمًا على الاستمرار في مهنة اكتشاف الخداع طوال هذه السنوات. وأتوجه بالشكر إلى معلمي الراحل جون إي. ريد الذي كان يلقبني بـ "فتى نبراسكا الجرىء"، وأتمنى أن يجعلك كتابي تشعر بالفخر. أشكر أساتذتي في كلية الحقوق باولا لستبادر وديفيد بويرنير لمنحهما إياي أهم هدية في الحياة، ألا وهي الثقة بالنفس. أشكر أختيَّ الجميلتين جولي وستيفاني على التوجيه والكرم وخفة الظل. وأهدي

الكتاب لذكرى أبي وأمي بيل وويلما فلويد، وأريد أن أعرب عن جزيل شكري لتأثيرهما على شخصيتي وعلى حبهما غير المشروط. والأهم من ذلك، أتوجه بالشكر إلى زوجتي إيستليتا، الطبيبة النفسية الفريدة للأطفال والمراهقين والكبار، على تشجيعها ودعمها وحكمتها وإيمانها وحبها، فإننى أعتمد عليها في كل شيء.

شكر وتقدير من سوزان كارنيسرو

كما هي الحال مع المؤلفين الآخرين، فقد كنت محظوظة لأنني قضيت حياتي برفقة أصدقاء رائعين وعائلة رائعة أمدوني بتوجيهات رائعة ودعم هائل على مدار السنين. أتوجه بخالص التقدير إلى والدتي آنا ماري وإلى والدي جاك برينتون وإلى كليف مونسي الذي من المؤكد أنه شكك أحيانًا في بعض قراراتي، ورغم ذلك قدم لي الدعم باستمرار. كما أشعر بوافر الامتنان إلى صديقتيَّ ومعلمتيَّ الرائعتين شيلا ديري بيري ووارين هامر، اللتين توقعتا مني الأفضل على الصعيد الشخصي والمهني، وجعلتاني أثق في نفسي، ولولاهما لما كان من الممكن أن أشترك في مشروع الكتاب. ورغم ضيق المساحة المخصصة للشكر والتقدير، فهناك الكثير من الأصدقاء الذين كانوا أساسيين في المشاركة في تأليف هذا الكتاب، سواء من خلال تقديم القصص أو مجرد دعم الفكرة، وأنا ممتنة لكل هؤلاء. وأقدم شكرًا خاصًا لـ سيندي وستيف جينسوروسكي اللذين قضيت معهما ساعات طويلة في شرفة المنزل نسرد قصصًا مثل تلك المذكورة في الكتاب، ونحلل الحياة بصفة عامة. لقد كانا نعم العون لي طوال سنوات كثيرة، وكانت صداقتهما بمثابة هدية في حياتي.

وأخيرًا أتوجه بجزيل الشكر إلى أبنائي لورين ونيك لأنهما سمحا لي باستخدام قصصهما في التدريبات وفي الكتاب، فحياتنا الصاخبة ليست سهلة دائمًا، لكن حبهما ودعمهما وخفة ظلهما هي ما تجعل كل يوم يستحق الاحتفاء به، وأنا فخور بهما وأتطلع إلى مواصلة رحلة النضج معهما. والآن أتركهما لإنجاز فروضهما المدرسية! وليعلما أنني أحبهما.

شكر وتقدير من دون تينانت

إنني ذو حظ عظيم لكوني أعيش على أرض مدرسة جرين أكر في مدينة إليوت بولاية ماين، حيث تمثل قيمة الصدق الأساس الذي تقوم عليه المدرسة. تعمل زوجتي أرديث في هذه المدرسة، ولذلك أستطيع العيش والعمل في بيئة تكن تقديرًا هائلًا للنبل الموجود في البشرية بالفطرة. إن تأليف الكتاب في هذا المكان الذي يرى أخطاءنا كبشر بمثابة محن تواجهنا جميعًا، يمثل هدية بالنسبة لي. ولهذا فإنه مكان مناسب لك إذا كنت تكتب عن المواقف التي يصبح فيها الأشخاص بين خيار التزام الصدق أو اللجوء للكذب. ولا مجال هنا للحكم على الآخرين أو إلقاء اللوم عليهم؛ حيث يتم التذكير دوريًّا بأننا كلنا معرضون لذلك، وأننا علينا العمل من أجل أن نصل إلى المكان المنوط بنا. أود أن أعبر عن خالص امتناني لكل الأصدقاء في جرين أكر وفي مجتمع مدينة إليوت بأسرها على هذه الهدية القيمة، وعلى تشجيعهم ودعمهم إياي في أثناء الإعداد.

عندما أفكر في كل ما حدث لي في حياتي وكل الأشخاص الذين لعبوا دورًا لجعل اشتراكي في تأليف هذا الكتاب ممكنًا، أجد أفكاري تقودني إلى

التفكير في أسرتي. لديَّ أربعة من الأبناء هم أرديث (المسماة على اسم أمها وجدتها لتصبح ثالث واحدة تحمل الاسم في العائلة)، ودون (المسمى على اسمي، لأننا أسمينا أول طفلين على أسمائنا، فدعك من هذا الأمر)، ودان، وشيلي. وقد منحني هؤلاء الأبناء أكثر مما يمكن أن أمنحهم إياه كأب لو عشت عمري عشر مرات. لكل منهم صفات أتمنى أن أتصف بها عندما أكبر. وأخيرًا، أشكر زوجتي الحبيبة أغلى شخص لدي، لأنها علمتني المعنى الحقيقي لأن تحب شخصًا ما، والمعنى الحقيقي لأن تكون محبوبًا من شخص ما. أحبها، وسأظل أحبها.

مقدمة

أهلاً بك في عالمنا

تذكر عصر يوم الحادي عشر من سبتمبر عام ٢٠٠١ عندما كانت فرق الإنقاذ تتعامل مع كارثة لا يمكن تصديقها، حيث وقفت وسط كم هائل من الأنقاض في جراوند زيرو بمدينة نيويورك، ذلك المكان الذي كان موقعًا لبرجي مركز التجارة العالمي حتى ذلك الصباح. لقد حول حطام طائرة يونايتيد إيرلاينز ٩٣ ذلك الحقل الهادئ القريب من شانكسفيل بولاية بنسلفانيا إلى منطقة منكوبة مروعة. كان الدخان يتصاعد من فجوة في الوجه الشمالي الغربي من مبنى البنتاجون، الموجود على مسيرة بضع دقائق من طريق جورج واشنطن؛ حيث وقفت أنا وزملائي لمحاولة فهم ما حدث. لقد تعرضت الولايات المتحدة للهجوم!

في هذا الموقف كنت مثل مئات الملايين من المواطنين في أمريكا وغيرهم حول العالم الذين يحاولون فهم الأمر، فالمشاعر التي تجتاحنا واحدة، لكن الفرق الوحيد هو أنني مسئول في وكالة الاستخبارات المركزية،

وأتمتع بمهارات فريدة سيتم استخدامها لتحديد مصدر الهجوم وطبيعة التهديد الحالي الذي تتعرض له الأمة، وأفضل الطرق المتاحة أمام الدولة لمنع تكرار حدوث هذا الهجوم. أهلاً بك في عالمنا.

جئنا نحن الثلاثة إلى هذا المجال من اتجاهات مختلفة وخلفيات متباينة للغاية، والقاسم المشترك بيننا هو الجمع بين الانبهار بالطبيعة البشرية واعتقاد أن الكذب هو أساس الكثير من المشكلات التي نواجهها كأفراد وكأمة وكمجتمع دولي.

كان فيل هوستون مستشارًا في المخابرات الأمريكية، وقد أهلته سنوات خبرته في العمل خبيرًا في كشف الكذب من الاضطلاع بالمهام الكبيرة المتمثلة في الإشراف على التحقيقات الداخلية، وتأمين العاملين في وكالة الاستخبارات والمنشآت التابعة لها، وكذلك وضع مجموعة من المهارات الفريدة الناتجة عن مئات المقابلات والتحقيقات غير القهرية التي ستستخدمها الدولة في أصعب الأوقات في تاريخها. قبل أن يعمل مايكل فلويد في وكالة المخابرات الأمريكية عمل خبيرًا لكشف الكذب في القطاع الخاص، وقام بتدريب محققين لكشف الكذب في وكالة المخابرات الأمريكية وفي القطاع العام والقطاع الخاص أيضًا، وقام بعمل اختبارات كشف الكذب في مئات التحقيقات الجنائية التي كان كثير منها غاية في السرية. كانت سوزان كارنيسرو - وهى خبيرة في علم النفس الجنائي - عميلة سرية للمخابرات الأمريكية قبل أن تنضم للوكالة بشكل علني وتعمل فاحصة لكشف الكذب وخبيرة في التقصي عن الموظفين. وفي النهاية كان ما يجمع بيننا هو الشغف الشديد بتحديد إذا ما كان الشخص يقول لنا الحقيقة أم لا.

طريقة اكتشاف الخداع التي سنقدمها في هذا الكتاب قائمة على تجربة اختبار كشف الكذب، وهي تجربة يمكنها اكتشاف مدى مصداقية الشخص بكفاءة عندما يقوم بها محقق متمرس. ويمكن تطبيق هذه الطريقة بدرجة كفاءة تقارب كفاءة جهاز كشف الكذب أو ربما تتفوق عليه.

كان فيل هو المبتكر الأساسي لهذه الطريقة التي تم تطويرها داخل وكالة الاستخبارات الأمريكية، بغرض التطبيق في المهام الخاصة بالوكالة، والتي لا يمكن إطلاعكم عليها هنا حماية لمصادر وأساليب وكالة الاستخبارات الأمريكية. وسرعان ما ذاع صيت فاعلية هذه الطريقة، لدرجة أن بقية الهيئات الاستخباراتية وهيئات تنفيذ القانون الفيدرالي طلبت التدرب على تطبيق هذه الطريقة وتلقت هذا التدريب بالفعل. ومنذ ذلك الحين عمل ثلاثتنا على تطوير هذه الطريقة وتحسينها لتطبيقها على نطاق أوسع.

وفي عام ١٩٩٦ حدث الأمر الذي أفسح أمامنا الطريق لإطلاعكم على هذه الطريقة؛ إذ حصل فيل ومجموعة من زملائه على إذن من مكتب الأمن التابع لوكالة المخابرات الأمريكية يمكّنهم من تقديم التدريب للقطاع الخاص. ورغم أن كثيرًا من العمليات التي استخدمت فيها هذه الطريقة في المجال الاستخباراتي كانت عمليات سرية، لكن الطريقة نفسها سمح لها بأن تكون غير سرية، ومن ثم لم يكن هناك سبب لعدم تقديمها في مجالات أخرى خارج هذا النطاق. وبعد فترة وجيزة انضمت سوزان - التي ستصبح فيما بعد المعلم الأساسي لهذه الطريقة في الوكالة - إلى عملية التطبيق الخارجي لهذه الطريقة. ومنذ ذلك الوقت قام ثلاثتنا بتدريب مئات المؤسسات من عملاء سوق الأوراق المالية في نيويورك إلى المؤسسات التجارية، ومكاتب المحاماة، والمؤسسات غير الهادفة للربح، والهيئات الأكاديمية، وهيئات تنفيذ القانون الفيدرالي.

لقدأدركنا أن هذه الطريقة يمكن تطبيقها في كل أنحاء العالم، وأن هناك جماهير هائلة لا يمكن أن نطمح للوصول إليها من خلال برامج التدريب. ومن هنا قررنا أن الخطوة التالية المنطقية هي تقديم هذا النموذج للناس في كل مكان، كي يستخدموه في الحياة اليومية في العمل وفي المنزل وفي المدرسة. ولهذا السبب أصبح هذا الكتاب بين يديك.

إنك مثل كثير من الأشخاص تراودك عادةً أسئلة ستؤثر إجاباتها على حياتك تأثيرًا كبيرًا. فقد تسأل نفسك هل المدير يتحرى الصراحة الكاملة معك بشأن توقعات الربعين السنويين القادمين؟ ولماذا من الضروري أن يظل الجميع في هذه الشركة بدلاً من الانتقال إلى الشركات المنافسة؟ أو، هل شريك حياتك صادق في زعمه أنه لم يفعل شيئًا في الليلة البارحة سوى أنه ذهب مع بعض أصدقائه لاحتساء بعض المشروبات؟ أو، هل ابنك صادق في زعمه أنه لم يتعاط المخدرات مطلقًا؟ وهناك أسئلة أخرى لا تؤثر إجاباتها عليك تأثيرًا شخصيًّا، ورغم ذلك تظل راغبًا في معرفة تلك الإجابات، ومن أمثلة تلك الأسئلة: هل هذا اللاعب صادق في زعمه أنه لن يلعب في الموسم التالي؟ أو، هل هذا السياسي صادق في زعمه أنه لن يخوض الانتخابات الرئاسية؟

تخيل أنك قادر على اكتشاف الخداع في إجابات هذه الأسئلة وعدد لا حصر له من الأسئلة الأخرى التي تراودك في كل يوم، وأنك نجحت في اكتساب تلك المهارات التي تقودك إلى لحظة نطلق عليها "لحظة اكتشاف الكذب". أهلاً بك في عالمنا.

١
الصعوبة التي نجدها في نعت الشخص بالكاذب

الناس لا يصدقون الأكاذيب لأنهم مضطرون لذلك، بل لأنهم يريدون عدم تصديقها.

ـ مالكوم ماجريدج

بدا كأن "فيل" أمامه مهمة سهلة في ذلك اليوم؛ إذ كان عليه مقابلة عميل أجنبي في أحد الفنادق بدولة لا يمكن ذكر اسمها نظرًا لحساسية عمل المخابرات الأمريكية في هذه الدولة، وقد خدم هذا العميل الوكالة بكفاءة على مدار عشرين سنة وأثبت ولاءه للجميع. وسنشير لهذا العميل باسم "س"، وهذا العميل قد تم استجوابه من قبل موظفي وكالة المخابرات الأمريكية عدة مرات على مدار السنوات، سواء في مقابلات استخلاص المعلومات أو المقابلات الأمنية الدورية، وكانت تتأكد مصداقية هذا العميل في كل مقابلة من هذه المقابلات. لقد أثبت "س" أنه عميل موثوق فيه، ومستعد لتنفيذ المهام متى طلبت منه.

كان قد تم استدعاء "فيل" وزميل له من مكتب الأمن من قاعدة عملهما بـ لانجلي قبل أسبوعين لإجراء مقابلات دورية مع عملاء مهمين في عدة دول في المنطقة. فهؤلاء العملاء تجب أن تتم مقابلتهم بشكل منتظم مثلما يحدث مع موظفي المخابرات الأمريكية أنفسهم، للتأكد من أنهم مازالوا مطابقين للمعايير الأمنية الصارمة للوكالة. كان العمل ممتعًا؛ إذ إن العودة للميدان كانت تمثل دائمًا تغييرًا مرحبًا به، لكنه كان فى الوقت نفسه مرهقًا للغاية. كان من الممكن أن تصبح هذه المقابلات حادة للغاية وقد تستمر لساعات إذا أبدى العميل أي مظهر من مظاهر الخداع أثناء استجوابه.

ونظرًا لإصراره الدقيق على إنجاز مهمته، قام "فيل" بمراجعة ملف "س" كما لو كان يستعد لتدريب فريقه المحبوب إيست كارولينا يونيفيرستي بايريتس لخوض مباراة ضد فريق فيرجينيا تك. قام "فيل" بمراجعة الأنشطة السابقة لـ "س" كما لو كان يشاهد فيلمًا، وحاول العثور على أية تفصيلة غامضة أو اختلاف يساعده على الإيقاع به. وعندما أغلق الملف، سعد بحسن حظه وظن أن المهمة ستكون سهلة، لأنه كان من الواضح أن "س" لا غبار عليه.

لحق زميل "فيل" به في أثناء خروجه من الموقع الآمن متوجهًا إلى مكان إجراء المقابلة مع "س" وقال : "أهلًا، أظن أنك لن تلحق بنا لتناول العشاء، أليس كذلك؟".

فقال "فيل" مطمئنًا: "كلا سأوافيكم؛ فهذه المهمة سهلة للغاية. سألحق بكم خلال ساعتين".

لكن زميله كان متشككًا بشكل واضح وقال: "مستحيل".

فأصر "فيل" وقال: "انظر، لقد حالفني الحظ أخيرًا. أعلم أنني كلفت بمهام صعبة في الفترة الأخيرة، لكن هذه المهمة مختلفة. لقد تمت دراسة هذا الرجل من قبل كثير من رجالنا، وليس هناك ما يثير القلق بشأنه. لن يستغرق الأمر أكثر من ساعتين".

توجه "فيل" إلى مكان المقابلة المحدد سلفًا، وكان غرفة ضيوف في أحد الفنادق الفخمة في وسط البلد. وكانت عملية توصيل "س" إلى الفندق عمليــة سرية، فقد كانت خطة محكمة تــم تنفيذها بدقة كي لا تقوم أجهزة المخابــرات المعاديــة بكشف تعامل "ســ" معهم. وعندمــا استقر "فيل" و"ســ" بأمان داخل الغرفة المخصصة للاجتماع، والتي كانت جناحًا به صالون مريح في أحد الأدوار العليا بالفندق، دارت محادثة ودية بين الاثنين ثم دخل "فيل" في صلب الموضوع.

جلس "فيل" على الأريكة ودعا "س" للجلوس على الكرسي المريح المقابل له. ونظرًا لأن "فيل" قام بإجراء المئات من هذه المقابلات، فقد كان مدربًا بدقة على الأسلوب المتبع في إجرائها. كان "فيل" هادئًا ومحترفًا في أثناء طرح الأسئلة التقليدية من القائمة المعدة. ولم يكن من المفاجئ أن "س" يجيب عن الأسئلة بشكل مباشر وبكل أريحية، ووجد "فيل" أنه بعد عشرين عامًا من تعامل "س" نفسه مع هذا الأمر، فمن الطبيعي أن يكون معتادًا هذا الأسلوب أيضًا.

قال فيل: "لقد عملت معنا لسنوات، فهل عملت لحساب أي جهة أخرى؟".

لقد كانت طريقة هادئة لمواجهة عميل موثوق به عمل معهم لسنوات بسؤال لابد من طرحه: بشأن ما إذا كان قد تعاون من قبل مع جهات معادية. أما ما حدث بعد ذلك فقد أصاب "فيل" بالدهشة.

فقد تململ "س" في جلسته، وصمت لبرهة، ثم سأله بانزعاج واضح: "هل يمكنني أن أصلي؟".

أحس "فيل" كأنه لاعب مهاجم كان على وشك تسديد هدف في المرمى لكن تمت عرقلته من الخلف، فقال في ذهنه: ماذا؟ ما الذي دفعه لذلك؟ إنه لم يتوقع مطلقًا رؤية هذا السلوك من "س" ، لكنه حدث بالفعل.

فقال "فيل" وهو يفيق من المفاجأة: "طبعًا، لا توجد مشكلة". لقد توقع أن يطأطئ "س" رأسه لدقائق ثم يكمل جوابه، لكن ما حدث بعد ذلك كان محيرًا أكثر.

لقد نهض "س" من كرسيه وذهب إلى الحمام وعاد وهو يمسك فوطة بيده، ووجد "فيل" أن تصرفات هذا الرجل ليست على ما يرام وليس لها معنى. لقد كان السجل النظيف لـ "س" وثقة "فيل" بأنه لم يكذب طوال المقابلة حتى تلك النقطة تعني أن هناك تفسيرًا منطقيًا لتصرفات "س" .

اقترب "س" من النافذة والتفت "فيل" لمحاولة فهم ما يحدث، وأخذ يتساءل: ماذا يفعل هذا الرجل؟ هل سيشير لأحد بهذه الفوطة؟ إلى أي مدى سيصبح الموقف سيئًا؟ ثم بدأ يفهم الأمر. إن "س" رجل متدين وربما وقف عند النافذة ليرى ما إذا كانت الشمس قد غربت، فهذا وقت واحدة من صلواتهم.

وكما هو متوقع، فرش "س" الفوطة على الأرض واستخدمها للصلاة. وبينما كان "س" يصلي أخذ "فيل" يفكر وبدأ يراجع نفسه في تصرفاته، وتساءل عما إذا كان قد قال شيئًا أساء به إلى "س"؟، أو قلل من احترامه ديانة "س"؟ ورغم ذلك، لم يكن أمامه سوى أن يأمل في أن يكون أسلوبه في الحوار هو المشكلة وليست تصرفات "س".

لقد كان "س" عميلاً مهمًّا للمخابرات الأمريكية في المنطقة، وإذا عاد "فيل" زاعمًا أن العميل الذي كان محل ثقة لسنوات طويلة وثبت ولاؤه في أثناء استجوابه من قبل الكثير من المحاورين السابقين ما هو إلا عميل مخادع فلن يقوم رئيس العملية في المنطقة بمعاقبة "س"، بل سيقوم بمعاقبة "فيل". علاوة على ذلك، كان "فيل" يشعر بالجوع، وكان موعد تناول العشاء مع زملائه قد اقترب، وكان "فيل" أكثر الأشخاص رغبةً في تصديق أن "س" عميل مخلص.

وبعد صلاة استمرت عشر دقائق، نهض "س" وعاد إلى مقعده. واستجمع "فيل" أفكاره ليستأنف الحوار وأدرك أن رغبته في تصديق "س" تؤثر على تفكيره أكثر من اتباعه المعايير الموضوعية لتقييم سلوك "س" . لم يكن أمامه سوى فعل أمر واحد، ألا وهو مواجهته بالسؤال نفسه مرة أخرى.

لم يكن رد فعل "س" هو ما تمناه "فيل"؛ فقد صمت "س" ثم حرك قدميه بانزعاج وسأله معترضًا: "لماذا تسألني هذا السؤال؟ هل يساورك الشك؟".

إن لم يكن هناك شك من قبل، فها قد أصبح موجودًا الآن. إن سلوك "س" اللفظي وغير اللفظي ردًّا على سؤال "فيل" كان إيذانًا باللجوء إلى أسلوب الاستدراج. واستخدم "فيل" مهاراته الرفيعة في الاستجواب دون مواجهة، فأصبح مثل جهاز تحديد المواقع الذي يتجه إلى وجهة محددة سلفًا، ألا وهي الاعتراف.

ووصل "فيل" إلى وجهته بأسرع مما توقع. فخلال ما يقل عن ساعة، اعترف "س" بأنه عمل مع جهاز المخابرات المعادية طوال مدة العشرين سنة التي كان فيها عميلاً للمخابرات الأمريكية.

ولم تنته مهمة "فيل" عند هذه النقطة بل أخذت منحنىً آخر، فكان عليه التأكد من أن "س" صادق في زعمه بأنه عمل مع جهاز مخابرات معادٍ طوال هذه السنوات. واستمر "فيل" في أسلوب الاستجواب المباشر، وبدأ يطرح أسئلة لاستخلاص معلومات تؤيد اعتراف "س". وأخيرًا كشف "س" الحقيقة التي تمكن من إخفائها على مدار عقدين، وأخبره بأنه على مدار سنين كان عليه التظاهر بأنه عميل مبتدئ عندما خضع لتدريب وكالة الاستخبارات الأمريكية لأنه حصل على التدريب نفسه من قبل المخابرات المعادية. وبدأ يسرد تفاصيل واضحة عن العمليات الناجحة التي نفذها ضد الأمريكان، وكانت إحدى هذه العمليات مخيفة فعلاً.

إن الأفراد الذين يحملون أسرار أية عملية للمخابرات المركزية الأمريكية في أي مكان في العالم هم ضباط الاتصال. فهم الأفراد الذين يتحكمون في حركة الرسائل بين مقرهم في لانجلي وبين بقية مقرات المخابرات الأمريكية في كل أنحاء العالم. هؤلاء الضباط على علم بشبكة الاتصال السرية للغاية الخاصة بالمخابرات الأمريكية ويطلعون على كل المستندات السرية التي ترسل إلى المقر أو منه. وإذا كانت المخابرات المعادية ترى العاملين في المخابرات الأمريكية منجم معلومات، فإن ضباط الاتصال هم المنجم الرئيسي الذي يعج بالمعلومات.

لقد اتضح أن "س" اقترب بشكل مزعج من ضباط الاتصال بمقر المخابرات الأمريكية القريب منه. كان في المقر اثنان من الضباط، تشاركا في منزل واحد وقاما باستئجار خادم من السكان المحليين. وسدد "س" ضربة ناجحة عندما زرع عينين وأذنين داخل منزل ضابطي الاتصال، حيث تمكن من تجنيد الخادم.

كان هذا التصريح بمثابة صدمة أخرى لـ "فيل" لأنه كان مدركًا جيدًا الضرر الذي سيسببه انكشاف تلك المعلومات السرية. وفي هذه المرة سرعان ما خف أثر الصدمة عندما اعترف "س" لـ "فيل" بأنه بعد شهرين فقط ترك الخادم الوظيفة في منزل ضابطي الاتصال بشكل مفاجئ وغير متوقع. وعندما ذهب "س" إلى الضابط المسئول عنه في جهاز المخابرات المعادي، والذي كان في السابق لاعبًا محترفًا في رفع الأثقال، استشاط الرجل غضبًا وحمل كرسيًا وكسره بيديه. واستطرد "س" قائلاً لـ "فيل" إنه لم تكن لديه أية فكرة عن أهمية وجود عميل داخل محل سكن ضابطي الاتصال بالنسبة للمخابرات المعادية، وأنه بدأ يخشى على سلامته الشخصية عندما ضايقه ذلك الضابط وبدأ يصرخ فيه بشكل هستيري.

أخذ "فيل" يهز رأسه بانتباه وشفقة وهو يستمع لكل ما يقوله "س"، وكان يشعر في داخله بالسعادة الغامرة؛ فقد فاته كثير من مواعيد العشاء لأسباب أقل أهمية.

أنهى "فيل" المقابلة عند الفجر، ومضى "س" في طريقه وهو مدرك جيدًا وجود تدابير صارمة سيتم اتخاذها لضمان استمرار المتابعة الضرورية لقضيته. وعاد "فيل" إلى مقر وكالة المخابرات الأمريكية وبعث برقية إلى لانجلي. ووجد مسئولو الوكالة صعوبة في تصديق اعتراف "س" بأنه عميل مزدوج، فكيف يمكن أن يحدث ذلك؟ وكيف استطاع "س" التزام هذا التظاهر المتقن طوال هذه السنوات؟

بدأ "فيل" يفهم إجابات هذه الأسئلة. لقد كان يدرك جيدًا أن الخداع قد يكون صعب الاكتشاف، وعلم أنه نفسه كاد أن يقع في خطر إضاعة فرصة هذا الاكتشاف على نفسه عندما كان في الجناح الفندقي

مع "س" . لقد أراد بشدة تصديق هذا الرجل، ووجد نفسه يبحث عن أسباب ليصدقه، بل لام نفسه على عدم مراعاته معتقدات وشعائر "س" الدينية. وعندما أجبر نفسه على الالتزام بالأسلوب المنهجي الموضوعي في إدارة المقابلة، عندها فقط نجح في اكتشاف الخداع.

كان هذا الأسلوب المنهجي يتبلور في ذهن "فيل". لقد كان عملاً مستمرًّا نتج بسبب الدمج بين التدريبات التي تلقاها والانتباه الذي أولاه للسلوكيات التي لاحظها في أثناء إجراء مئات الاستجوابات. لقد اتضح أن لديه موهبة في تقييم السلوك البشري، وأن هذه الموهبة تتطور وتصبح أكثر دقة مع الوقت. كان حدسه يحركه، لكن كان هناك شيء آخر أكثر من مجرد الحدس؛ إذ كان هناك تحليل معرفي لما يدور وتصنيف لاواعٍ غير ملحوظ للسلوكيات اللفظية وغير اللفظية التي تظهر ردًّا على الأسئلة التي يطرحها "فيل" . وبدأت هذه السلوكيات في التجمع لتصبح طريقة لاكتشاف الخداع تثبت أنها ذات فاعلية فائقة. لقد حول "فيل" موهبته إلى مجموعة مهارات قابلة للقياس، والتقليد. في ذلك الوقت لم يكن لديه علم بأن هذا التحول سيصبح في النهاية منهجًا متبعًا لتمييز الحقيقة من الخداع، وسيتم تدريب مسئولي المخابرات وهيئات تنفيذ القانون الفيدرالي، وكذلك الأفراد من مختلف مجالات القطاع الخاص على استخدامه.

٢

استكشاف طريقة اجتياز عقبة كشف الخداع

أكبر مشكلة في التواصل هي توهُّم أن التواصل قد تم بالفعل.

ـ دانيال دبليو. دافنبورت

ليس هناك شخص قادر على كشف الكذب. دعونا نوضح أننا لا نعتبر أنفسنا قادرين على ذلك. ولا شك أنه لا يوجد شخص على ظهر هذا الكوكب يمكنه معرفة ما إذا كان ما يقوله محدثه محض كذب إلا إذا كان قول محدثه مناقضًا تمامًا للحقيقة التي يعلمها الشخص بالفعل. فإذا قال لك أحد الأشخاص إنه عمل مدربًا مساعدًا لفريق "واشنطن ريدسكينز"، تحت قيادة المدرب "مايك شاناهان" في عامي ٢٠٠٨ و ٢٠٠٩، وكنت تعرف أنه لم يتم التعاقد مع "شاناهان" إلا في سنة ٢٠١٠، فستعلم أن ما قاله لك ذلك الشخص كذب. أما إذا كنت لا تعرف "مايك شاناهان" من "مايك ديتكا" ولا تعرف من منهما قام بتدريب فريق "ريدسكينز"، فلن

تكون أمامك طريقة في تلك اللحظة تساعدك على معرفة إذا ما كان هذا الرجل كاذبًا أم لا ـ ولا شيء في هذا الكتاب أو في غيره من الكتب سيغير هذه القاعدة.

ما يمكننا فعله هو منحك بعض الأدوات التي أثبتت فاعليتها البالغة في كشف الكذب في مواقف لا حصر لها، وتعليمك كيفية استخدام تلك الأدوات. اعتبر تلك الأدوات وسيلة لتطبيق الأسلوب الذي وضعه "فيل" في أثناء إجراء مئات المقابلات والاستجوابات في وكالة المخابرات الأمريكية، تلك الطريقة التي انضمت في النهاية لمنهجنا المتبع فى اكتشاف الخداع.

وقبل أن نتناول التفاصيل الأساسية لهذه الطريقة، من المهم أن نفهم أن هناك بعض العقبات الرهيبة التي تعترض طريق النجاح في اكتشاف الخداع. إليكم بعض هذه العقبات التي تمثل تحديًا كبيرًا:

اعتقاد أن الناس لن يكذبوا عليك: كان ذلك هو العقبة الأساسية التي كان لزامًا على "فيل" مواجهتها في أثناء مقابلته مع "س"، الذي تم التقصي عنه جيدًا ولم يكن هناك شك في صدقه أو نزاهته عندما تقابل معه "فيل". على صعيد التعامل اليومي، نعتبر هذه العقبة عقبة اجتماعية. ففي هذا المجتمع نعتقد أن الناس برءاء إلى أن تثبت إدانتهم، كما أن عقليتنا تربت منذ أن كنا صغارًا على أن الكذب يعد من أسوإ الأمور التي يمكن أن يقترفها الشخص، فالآباء يخبرون أبناءهم بأن الكذب بشأن ما ارتكبوه من أخطاء يعد أسوأ بعشر مرات من الخطأ الذي لم يكن من المفترض ارتكابه من الأساس. وهذا الاعتقاد قوي الأثر يمكن أن يسبب إزعاجًا حقيقيًّا عندما نكون في موقف يؤهلنا لنعت شخص بالكاذب، لكننا

نجد أنفسنا راغبين في تصديق ذلك الشخص. بيد أن المشكلة تكمن في أن الناس يكذبون فعلاً، بل يكذبون كثيراً. وقد أظهرت بعض الأبحاث السلوكية أننا في المتوسط نلجأ إلى الكذب عشر مرات على الأقل في الأربع والعشرين ساعة، بما فيها ما نطلق عليه "الكذبة البيضاء" التي نلجأ لها تفادياً للإيذاء أو الصراع. وهكذا يوضح علماء النفس أن أي شخص يمكن أن يكذب عليك إذا ظن أن هذا في مصلحته. ونضيف إلى ذلك أن احتمال كذبه عليك يزيد إذا ظن أنه يمكن أن يفلت بفعلته.

وهناك عامل آخر يجعلنا نرغب في تصديق الناس، ألا وهو أننا نشعر بالانزعاج عندما نكون محل تقييم من الآخرين ومعنا حق في ذلك. إننا لا نرغب في رشق الآخرين بالحجارة لأننا نعتقد أننا لسنا في موقف يمكننا من القيام بذلك. ورغم ذلك، علينا أن نتذكر أن عملية التأكد من الحقيقة ليست محاولة تقييم في حد ذاتها. في الواقع، إذا سمحنا بتدخل أي شكل من أشكال التقييم في العملية فسوف نعوق أنفسنا؛ لأن هذا الأمر سوف يصرف انتباهنا عن الطريقة المنهجية اللازم اتباعها لاكتشاف الحقيقة. نحن الثلاثة ليست لدينا رغبة أو اهتمام بالحكم على أي شخص نقدر مصداقيته، بل هدفنا الوحيد من اكتشاف الخداع هو الوصول إلى بيانات حقيقية تفيدنا في عملية اتخاذ القرار، كي يتم التوصل لأفضل قرار في أي موقف من المواقف.

الاعتماد على الأساطير السلوكية: هناك الكثير من السلوكيات التي سمعنا بها أو قيل لنا أو علمنا أنها تدل على صدق الشخص أو عدم صدقه، ووجدنا أنه لا توجد أدلة واقعية أو تجريبية تؤيد هذه السلوكيات، كما أنها لا يُعتمد عليها مثل السلوكيات التي سنذكرها لكم في هذا الكتاب.

ولهذا السبب نوصي بعدم الاعتماد على تلك السلوكيات في عملية اكتشاف الخداع، وسنتحدث عن بعض هذه السلوكيات في الفصل الثاني عشر.

صعوبات التواصل: ربما لم تفكر في الأمر بهذه الطريقة من قبل، لكنك عندما تحاول معرفة إذا ما كان الشخص يكذب عليك أم يقول لك الحقيقة، فإنك في واقع الأمر تحلل التواصل. وتكمن المشكلة في أن التواصل يمكن أن يكون مسألة مشكوكًا فيها للغاية، وهذا يرجع لسببين.

أولاً: نظرًا لعدم دقة الألفاظ، فغالبًا ما نسمع الكلمة ثم نفسرها كما يحلو لنا، وهذا التفسير يوجه فهمنا لما يقال لنا ويحدد رد فعلنا تجاهه. والسبب الثاني هو أن الكلمات وحدها ليست كل ما يجب التعامل معه في أثناء تحليل التواصل، فهي لا تنقل الجزء الأكبر من التواصل في واقع الأمر. وتقول الأبحاث إننا إذا قسمنا التواصل إلى قسمين، أحدهما نضع فيه كل ما هو لفظي، والآخر نضع فيه كل ما هو غير لفظي، فسنجد أن الجزء الأكبر من التواصل غير لفظي.

إذن لماذا هو بهذا القدر من الأهمية في اكتشاف الخداع؟ وإذا كنا نحاول تحليل ما يتم توصيله لنا، ومعظم هذا التواصل غير لفظي، فكم من التدريبات غير اللفظية قد خضعنا لها؟ ربما لم نحصل على كل هذا القدر من التدريب. على الجانب الآخر، لقد أصبحنا متمكنين على الأقل من الجزء اللفظي، أليس كذلك؟ ربما نعم وربما لا. كم من الأشخاص يمكن أن يصفوا شركاء حياتهم بأنهم مستمعون جيدون؟ في الواقع، معظمنا لا يجيد التواصل بشكل رائع. وهذا الأمر عقبة، وهذا يعني أن علينا التوصل لطريقة للتغلب على الصعوبات المرتبطة بالتواصل من أجل النجاح في اكتشاف الخداع.

تحيزنا الذي لا مفر منه: رغم أن الكلمة تحمل دلالة سلبية لكن "التحيز" حقيقة بسيطة من حقائق الحياة، ولا يشترط أن يكون سلبيًّا على الإطلاق. فإذا لم نكن حياديين تمامًا تجاه أمر ما، فإننا بالطبع متحيزون له أو ضده. وتكمن المشكلة في أن تحيزنا يؤثر تأثيرًا كبيرًا على تصديقنا شخصًا أو عدم تصديقنا إياه. ونحن لا نستطيع التخلي عن تحيزنا عند الدخول من الباب لإجراء مقابلة مع أحد الأشخاص على سبيل المثال، ولهذا السبب نحتاج إلى أساليب للسيطرة على هذا التحيز كي لا نفكر فيه في أثناء إجراء المقابلة.

افترض أنك كنت تعمل في قضية حقيقية وقعت في أوائل تسعينيات القرن العشرين، اتُّهم فيها رئيس طائفة دينية في كاليفورنيا بالاعتداء على ستين طفلًا في هذه الطائفة. وكان من بين هؤلاء الأطفال طفلة معسولة اللسان عمرها ثلاث عشرة سنة أخبرت المحققين بقصص مروعة عما تعرضت له هي والأطفال الآخرون على يد رئيس الطائفة طوال سنوات. وكما هو متوقع، أنكر رئيس الطائفة هذه الاتهامات، ولم يكن هناك دليل يدعم قصص الاعتداء التي روتها الفتاة. فمن منهما كان صادقًا: رئيس الطائفة أم الفتاة؟ في الواقع كل من استمع إلى رواية الفتاة لم يساوره الشك في أنها كانت تقول الحقيقة. هل أثر تحيز الأشخاص على يقينهم؟

تم استدعاء "مايكل" لإجراء مقابلة مع الفتاة، والنموذج الذي سنقدمه لكم لاحقًا مكَّن "مايكل" من السيطرة على تحيزه في أثناء إجراء المقابلة. واكتشف "مايكل" الحقيقة، حيث اعترفت الفتاة بأن قصتها كانت كذبة محبوكة.

ذات مرة قامت سوزان بإجراء مقابلة استقصائية مع إحدى العميلات – من أصحاب الأعمال – والتى قالت لها إن هناك متقدمة لإحدى

الوظائف المتوافرة لديها - سنطلق عليها "ماري" - مصابة بالسرطان. وكحالنا كأشخاص تأثرت حياتهم بالإصابة بالسرطان، كان من الممكن أن نلتمس العذر لـ "سوزان" إذا سمحت لتحيزها وتعاطفها مع ضحية من ضحايا السرطان بأن يؤثر عليها خلال إجراء المقابلة. ورغم ذلك، تمكنت "سوزان" من السيطرة على تحيزها واكتشفت أمرًا عن "ماري" صدم العميلة صاحبة العمل. فخلال إجراء هذه المقابلة الوحيدة اكتشفت "سوزان" أن "ماري" المتقدمة للوظيفة تتظاهر بالإصابة بالسرطان. فقد مات والداها مؤخرًا في حادثة سيارة، مما أثر سلبًا على مستواها الاجتماعي، حيث كانت على وشك خسارة عضويتها في نادي اليخت لأن العضوية كانت باسم والديها. واكتشفت "ماري" أن النادي يسمح لأفراد الأسرة بالاحتفاظ بامتيازاتهم لمدة عام في حالة وجود ظروف تدفع للتعاطف مع هذا الشخص، ولذلك قررت إخبار مدير النادي بإصابتها بالسرطان. ونجحت خطتها، لكن نظرًا لاشتراك أعز أصدقاء والديها في النادي كان عليها التظاهر بالإصابة بالسرطان في تلك العائلة أيضًا. والأسوأ من ذلك أن صديق والدها شعر بالأسى الشديد عليها وعرض عليها وظيفة. وقالت "ماري" لـ "سوزان": "عندما كنت لا أرغب في العمل كنت أتصل بهم وأخبرهم بأن لدي جلسة علاج كيماوي في ذلك اليوم". ويكفي أن نقول إن "ماري" لم تنجح في مقابلتها مع "سوزان".

هناك أمر آخر لابد أن نلفت إليه الانتباه فيما يتعلق بالتحيز، وهو عدم الاستهانة بقدرته على التأثير؛ فمهما ظننا أننا ماهرون في هذا الأمر، فسوف نجد أننا ننهزم أمام تحيزنا إذا لم نسيطر عليه. فمثلاً، لدى "فيل" ابنان سيقولان لكم إنهما كانا دائمًا مذنبين في عين والدهما إلى أن تثبت براءتهما. أما ابنته "بيث" فلم تكن مذنبة أبدًا في أي أمر،

لأنها كانت طفلة أبيها المدللة. "بيث" تحب المنافسة تمامًا مثل "فيل" والابنين الآخرين، ولحسن الحظ أنها كانت لا تتذكر عدد مرات حدوث تلك المواقف.

التأثير "الإجمالي": في كل مرة تحاول فيها قراءة أحد الأشخاص لمعرفة إذا ما كان صادقًا أم لا، فإنك في الأغلب تستخدم أسلوبًا يطلق عليه" تقييم السلوك الإجمالي"، وقد تدرك استخدامك هذا الأسلوب أو قد لا تدرك ذلك. إن أسلوب تقييم السلوك الإجمالي يتبع قاعدة معينة تجعلك تقول لنفسك: "سأكون مثل المكنسة الكهربائية وأشفط أكبر قدر ممكن من المعلومات، كي يكون في متناول يدي أكبر قدر ممكن من البيانات كي أتوصل إلى اتخاذ القرار الأفضل". وهكذا يصبح لديك بيانات كثيرة ويكون لزامًا عليك القيام بالكثير من المهام لمعالجة هذه البيانات، لكن لا يمكنك القيام بها، فالأمر يشبه محاولة شرب الماء من خرطوم حريق، ولا يمكن فعل ذلك بالطبع. علاوة على ذلك، إن استخدام تقييم السلوك الإجمالي يجعلك في موقف تخمين أهمية السلوكيات الكثيرة التي تلاحظها. فعلى سبيل المثال، نسمع كثيرًا أنه إذا جلس أحد الأشخاص في المقابلة في وضعية مقفولة عاقدًا ذراعيه أمام صدره فهذا يعني أنه يكتم أو يخفي أمرًا ما؛ لكن ماذا لو كان الشخص مرتاحًا في هذه الوضعية؟ ماذا إذا كان مصابًا بالبرد؟ إننا هكذا نخمن سبب جلوسه بهذه الطريقة، وهذه الطريقة لا يمكن الاعتماد عليها في جمع بيانات دقيقة.

ما يجب علينا أن نفعله هو التحكم في تدفق هذا القدر الهائل من البيانات من خلال استخدام طريقة منهجية منظمة تقوم بالتخلص من

البيانات التي ليس لها علاقة بالموضوع. والطريقة التي سنعرضها لكم ستمكنكم من القيام بذلك.

قبل أن نعرض تلك الطريقة أو نناقش سلوكيات معينة في الخداع، يجب أن نفهم أن السلوك البشري ليس من الضروري أن يكون منطقيًّا أو متفقًا مع توقعاتنا. فما يعتبره كل منا منطقيًّا يعد انعكاسًا لمعتقداته وأخلاقياته. وقد قال لنا عالم نفسي في وكالة الاستخبارات إن العلاقة بين السلوك البشري والمنطق علاقة متقطعة، ووجدنا أن الواقع هكذا فعلاً.

تذكر "سوزان" أنها تعلمت منذ مرحلة مبكرة أن تتوقع ما لم يمكن توقعه. وذات مرة سافرت "سوزان" وأختها الصغيرة "لورين" وصديقتها "سيندي" إلى جامايكا وأقمن في فيلا مملوكة للأسرة، وتعد جزءًا من منتجع فندقي. كان يعمل في هذه الفيلا مدبرة المنزل وعامل يهتم بحمام السباحة، وكانا معروفين لدى العائلة ويحظيان بثقتها، لكن في هذه الرحلة قامت "سوزان" باستئجار مربية من الفندق لمساعدتها على رعاية "لورين".

شعرت "سوزان" و"سيندي" بالراحة في جو الفيلا الدافئ المألوف لدرجة أنهما لم يجدا غضاضة في ترك أموالهما ومتعلقاتهما القيمة في غرفتي النوم بدلاً من وضعها في خزانة في الفندق. وبعد قضاء أول ليلة في الفيلا قالت "سيندي" لـ "سوزان" إن مبلغ الأربعين دولارًا الذي تركته على الخزانة في غرفة نومها قد اختفى.

ظنت "سوزان" أن "سيندي" ربما تكون قد وضعت المال في مكان آخر، لكن على سبيل الاحتياط قامتا بإيداع أموالهما في خزانة الفندق.

وفي اليوم السابق لموعد مغادرتهما قامت "سوزان" بسحب مالها من الخزنة ووضعته في حقيبتها، ووضعت الحقيبة في درج في خزانتها. وفي الصباح التالي ذهبت للسباحة لآخر مرة، وعندما عادت وجدت أن مالها الذي يقدر بنحو ١٢٠٠ دولار قد اختفى.

كان الأمر غير مفهوم. لقد كانت مدبرة المنزل وعامل حمام السباحة مثل عائلتها، كما أن المربية التي سنطلق عليها "بيتي" كانت شخصية شعرت "سوزان" بأنها يمكن أن تثق فيها وتأتمنها على سلامة أختها الصغيرة. كيف يمكن لأحدهم أن يخون ثقتها فيه؟

وقبل هذه الرحلة، كانت "سوزان" و"سيندي" قد حضرا آخر محاضرة في أسلوب اكتشاف الخداع، وقررت "سوزان" استخدامه لفهم الموقف؛ فذهبت إلى مدير الفندق وحكت له عن السرقة وطلبت منه التحدث إلى "بيتي". فقال المدير لـ "سوزان" إنها لن تستفيد شيئًا من هذه المحاولة ولن تعرف إذا ما كانت "بيتي" قد أخذت المال أم لا؛ وأن "بيتي" لن تعترف بذلك لأنه ليس من طبيعة سكان "جامايكا" الاعتراف بمثل هذه الفعلة. وأصرت "سوزان" فأذعن المدير لرغبتها، ورغم ذلك قال إن ضرب "بيتي" أمر غير مسموح، ولحسن الحظ أن هذا لم يكن من ضمن خطة "سوزان".

غادرت "سوزان" لتعود إلى الفيلا وهي متحمسة لتطبيق الطريقة التي تعلمتها ووضعها في حيز التنفيذ. كانت تراودها الشكوك بشأن نجاحها في استخدام تلك الطريقة التي تعلمتها حديثًا، لكنها أرادت تجربتها على أية حال. وعندما وصلت إلى الفيلا استدعت "بيتي" إلى غرفة نومها وقالت إنها تريد التحدث إليها.

دخلت "بيتي" وأغلقت "سوزان" الباب.

وقالت "سوزان" : "كان لدي مبلغ من المال هنا، والآن هو مفقود. هل أخذت المال يا بيتي؟".

رجعت "بيتي" خطوة للوراء واصطدمت بالخزانة، وقالت: "أي مال؟".

فقالت "سوزان" : "المال الذي كان موجودًا في حقيبتي هنا في الخزانة".

فصمتت "بيتي" ثم قالت بنبرة احتجاج: "لقد كنت أعتني بـ لورين ولم تغب عيناي عن الطفلة!".

ترددت "سوزان"، لقد كانت "بيتي" تعتني بـ "لورين" عناية فائقة. هل فعلاً تقول الحقيقة؟ وقررت "سوزان" الاستمرار في الاستجواب.

فقالت: "بيتي، هل هناك سبب يدفع مدبرة المنزل وعامل حمام السباحة للقول إنهما رأياك ممسكة بحقيبتي؟".

تحركت "بيتي" باضطراب ولم تقل شيئًا. وهنا قررت "سوزان" أنه حان وقت طرح سؤال افتراضي – وهو سؤال يفترض أمرًا متعلقًا بالمسألة التي يتم التحقيق فيها. وفي هذه الجالة كان الافتراض هو أن "بيتي" بالفعل قد سرقت المال (سنناقش الأسئلة الافتراضية بمزيد من التفصيل في الفصل العاشر).

فقالت "سوزان" : "ماذا فعلت بالمال يا "بيتي"؟".

فقالت "بيتي" : "آسفة على ذلك".

فاندهشت "سوزان" وسألتها وهي غير مصدقة: "ماذا؟".

فقالت "بيتي" : "آسفة على ذلك". ومدت يدها إلى صدرها وأخرجت المال.

شعرت "سوزان" بالاندهاش؛ فلم يكن هذا ما توقعته لاسيما بعد التحدث مع مدير الفندق. إن فكرته عن نفسية سكان جامايكا أثبتت خطأها، كما أن توقعها بإصرار "بيتي" على الدفاع عن براءتها خاب أيضًا. لقد نجحت الطريقة، وما زالت "سوزان" مندهشة. لقد تعلمت في ذلك اليوم أن السلوك البشري لا يتفق دائمًا مع ما يبدو منطقيًّا بالنسبة لنا، وأن ما قد يبدو منطقيًّا بالنسبة لنا ليس مهمًّا بالضرورة في تقييم طريقة تفكير أو تصرف الشخص. وستستخدم "سوزان" هذه الطريقة في مواقف أكثر جدية وستحقق نتائج هائلة.

وتوصل "فيل" إلى هذه الفكرة أيضًا، واكتشف أننا غالبًا يكون لدينا توقعات معينة، فقد ننظر إلى شخص نعتبره داهية وذكيًّا ونفترض أنه من المستحيل أن يظهر هذا الشخص خداعًا بشكل واضح. وفي بعض الأحيان نشك في أنفسنا لأننا نعتقد أن هذا الشخص الذي يظهر ذلك السلوك يعرف ويفهم حتمًا ما يقوم به وما يشي به هذا السلوك، بيد أن الحقيقة ببساطة هي أن الأشخاص لا يفكرون بالضرورة في سلوكهم بالطريقة التي تبدو منطقية بالنسبة لنا. لذلك، بغض النظر عن مدى ذكاء وخبرة الأشخاص، فإنهم سيظهرون فعلاً سلوكًا خداعيًّا.

ذات مرة قام "فيل" بمقابلة عميل أجنبي قامت الوكالة بتجنيده مؤخرًا، وكان رجلاً واسع الاطلاع ولديه خلفية قوية في العالم الأكاديمي. فسأله "فيل" السؤال المعتاد عما إذا كان قد عمل من قبل لحساب أي جهاز مخابرات آخر. فكان رد فعل الرجل غريبًا جدًّا، حيث وقف فجأة وقال: "لا يا سيدي" ثم جلس. لقد بدا كما لو كان عاد إلى أيام الدراسة ووقف يجيب عن سؤال طرحه عليه المعلم في أيام الدراسة القديمة. وفي النهاية، اعترف بأن الروس قاموا بتجنيده للعمل في الاستخبارات السوفيتية.

إذا كان هذا التصرف غريبًا، فهناك تصرف آخر كان أكثر تطرفًا.

كان "فيل" في مقابلة مع عميل أجنبي اشتبه في ضلوعه في عملية تضر بمصالح الولايات المتحدة. وعندما سأله "فيل" : "هل فعلت ذلك؟" .

رفع العميل سبابته ونظر إلى عينيه مباشرة وقال:

"أتعلم، يمكنني أن أقتلك" . فقد كان من الواضح أن العميل لم يعجبه سؤال "فيل" .

فقال له "فيل" : "أنا متأكد من أنك قادر على ذلك" . ثم عاد إلى طرح السؤال نفسه، وسنفسر السبب في الفصل السادس.

٣

المنهج: الأمر كله يرجع إليه

يحدث التقدم من خلال الإجابة عن الأسئلة،
وتحدث الاكتشافات من خلال وضع أسئلة للإجابات.

– *برنارد هايسك*

لم تكن صياغة المنهج الذي نستخدمه لاكتشاف الخداع محض مصادفة. ولحسن الحظ أنه عندما انضم "فيل" إلى وكالة الاستخبارات الأمريكية في عام ١٩٧٩، عمل في مكتب الأمن، وهو كما تعلمون المؤسسة المسئولة عن تأمين منشآت وكالة الاستخبارات الأمريكية وموظفيها والمعلومات الخاصة بها في كل أنحاء العالم. وبعد ستة أشهر عمل خلالها "فيل" في الوردية الليلية في مكتب الأمن في لانجلي – بعد أن قضى عامًا تقريبًا في المكتب الميداني في واشنطن – سمع أن الوكالة تحتاج إلى أفراد لشغل وظائف خالية في إدارة مختلفة في مكتب الأمن، ألا وهي إدارة كشف الكذب. ونظرًا لتحمسه لزيادة خبرته قرر خوض هذه التجربة.

وللأسف تم رفضه، فقد شعر رئيس إدارة كشف الكذب بأن "فيل" ما زال صغيرًا وغير متمرس، ولن يكون ناجحًا في العمل محققًا لكشف الكذب. كان من الممكن، أن تكون هذه نهاية القصة لولا وقوع بعض الأحداث الأخرى، حيث لم تمر فترة طويلة حتى استقال رئيس الإدارة. ونظرًا لاستمرار الحاجة إلى موظفين جدد للعمل محققين لكشف الكذب، قام "جورج ماسلنسكي" نائب الرئيس بالتواصل مع "فيل" ليعلم إذا ما كان ما زال راغبًا في شغل الوظيفة.

في ذلك الوقت راودت "فيل" أفكار أخرى بشأن وظيفة محقق كشف الكذب، وشعر بأن عدم قبوله في الوظيفة كان في مصلحته؛ إذ كان غير متأكد من أنه مناسب لهذه الوظيفة. فمن منطلق خبرته في الخضوع لاختبار كشف الكذب الذي يعد من إجراءات التقدم للعمل في الوكالة، ومن خلال القصص الأخرى التي رواها له الزملاء الذين جلسوا على هذا المقعد المثير للأعصاب، علم أن المحقق لابد أن تتسم شخصيته ببعض البرود أو عدم الإحساس. علاوة على أن المخاطر كبيرة في هذا المجال الذي يقوم فيه المحققون بتحسين مهاراتهم باستمرار، لأن حياة الناس والأمن القومي معرضة للخطر، ومن ثم فإن طبيعة عمل محققي الوكالة تعد خطيرة للغاية. وبعيدًا عن ذلك، فإن اختبار كشف الكذب يعد عملية اجتياحية للغاية، ويجب أن يكون المحقق مؤهلاً للتعامل مع مواقف غالبًا ما تعرض الناس لضغط عاطفي شديد.

ولم يكن "فيل" من النوع البارد عديم الإحساس، بل كان رجلاً عاديًا، وأبًا مسايرًا للعصر، وشخصًا مهذبًا ودودًا يعتقد أن طبيعته هي طبيعة "الشخص اللطيف". وعندما تواصل معه "جورج" عبر "فيل" عن مخاوفه، ولم يمر وقت طويل حتى طمأنه "جورج".

فقد قال له "جورج" : "هذا بالضبط ما نريده". وفسر لـ "فيل" أن شخصيته هي الأكثر فاعلية في الحصول على معلومات موضوعية متوازنة، وفي التقييم الدقيق للسلوك. إن القدرة على التصريح بأن الشخص لا يكذب تعد مهمة تمامًا مثل القدرة على التصريح بأن الشخص يكذب. إن طبيعة "الشخص اللطيف" تجعله يميل إلى العدل والقدرة على السيطرة على الهوى، وكان هذا هو ما يحتاج "فيل" إلى سماعه، وسرعان ما كان في طريقه إلى شيكاغو لقضاء ستة أشهر في التدرب على كشف الكذب على يد معلمين خبراء من بينهم "مايكل فلويد" ، حيث سيقضي الأربع عشرة سنة التالية في وكالة الاستخبارات الأمريكية في العمل محققًا لكشف الكذب.

والآن سنكشف أمرًا بشأن اختبارات كشف الكذب. كما قلنا، إنه ليس هناك شخص قادر على كشف الكذب، فلا توجد آلة ميكانيكية قادرة على كشف الكذب. فجهاز كشف الكذب لا يكشف الكذب، بل يكشف التغيرات الفسيولوجية التي تحدث في جسم الشخص ردًّا على مؤثر معين، وهذا المؤثر هو السؤال الذي يطرحه محقق كشف الكذب. ويجب أن تحدد المهارات التحليلية ومهارات التواصل البشري لمحقق كشف الكذب إذا ما كان هذا التوتر المرتبط بهذه التغييرات دليلاً على الخداع أم لا.

الأقلام في مخطط جهاز كشف الكذب تسجل أربع استجابات فسيولوجية للمؤثر، ويوجد نوعان من الرسم التخطيطي المتعلق بالتنفس، أحدهما يسجل نشاط القلب والأوعية الدموية، والآخر يسجل الاستجابة الجلدية الجلفانية؛ حيث يرصد التغيرات في رطوبة الجلد، ويقوم محقق كشف الكذب بعمل ملاحظات دقيقة على المخطط توضح النقاط التي بدأ عندها بطرح السؤال والأخرى التي انتهى عندها من

طرحه، ويوضح أيضًا النقطة التي أجاب فيها الخاضع للفحص سواء بـ "نعم" أو بـ "لا".

وفي نهاية اختبار كشف الكذب، يقوم المحقق بمراجعة المخططات لتحليل مدى الاستجابة الفسيولوجية ردًّا على كل سؤال. ووفقًا لقواعد محددة جيدًا في تحليل المخطط، إذا كانت المؤشرات الفسيولوجية الخاصة بالرد على أحد الأسئلة موافقة لمعايير "اكتشاف الخداع" سيقوم المحقق بالتعليم على السؤال باعتباره مشكلة تتطلب مزيدًا من الانتباه.

في أثناء هذه التحليل الروتيني جاءت الفكرة لـ "فيل". لقد كانت لحظة اكتشاف غير مسبوقة في حياته. وتمثلت الفكرة في تحليل هذه المخططات وكتابة ملاحظات دقيقة توضح متى بدأ طرح السؤال ومتى انتهى منه، ومتى قدم الخاضع للاختبار إجابته. والسبب الوحيد لذلك هو إيجاد علاقة بين السؤال وأي استجابة فسيولوجية تالية له. فقد سأل "فيل" نفسه لماذا لا نكون منهجيين عند إجراء المقابلات ونطرح أسئلة عن مواقف الحياة اليومية؟ ماذا ستكون النتيجة لو قمنا بتحليل محادثاتنا بهذه الطريقة؟

الجواب هو ما أصبح طريقتنا في اكتشاف الخداع، أو ما نشير إليه ببساطة باسم "النموذج". وتعد البساطة من أهم سمات هذا النموذج. فهذا النموذج له مبدأ إستراتيجي وقاعدتان بسيطتان. وينص المبدأ الإستراتيجي على أنك إذا رغبت في معرفة إذا ما كان الشخص كاذبًا أم لا، فعليك أن تتجاهل السلوك الصادق، ومن ثم لا تقوم بالتفكير فيه. وسنتناول هذا المبدأ المتناقض بالتفصيل في الفصل التالي.

أما الآن فدعونا نركز على القاعدتين الإرشاديتين من لحظة "الاندهاش" التي أصابت "فيل"في أثناء تحليل مخططات جهاز كشف الكذب. القاعدتان هما التوقيت والتشعُّب، ورغم أن مفهومي التوقيت

والتشعُّب ليسا جديدين في عالم تقييم السلوك، لكن لم يفكر أحد في دمج هذين المفهومين في نموذج واحد منظم لتقييم السلوك يقوم على علم تحليل مخططات جهاز كشف الكذب.

تذكر أننا قلنا إن مشكلة التقييم الإجمالي للسلوك هي أنه يجعلنا نخمن سبب إظهار الشخص هذا السلوك. ومن أجل الانتقال من التخمين إلى التحليل الفعلي نحتاج إلى التركيز على السلوكيات التي يمكن ربطها منطقيًّا بالسبب، وهذا السبب يتمثل في السؤال. اعتبر أن التحليل يوضح السبب ويوضح نتائج السبب، ثم يستكشف العلاقة بين الأمرين. وعندما نشير إلى التوقيت نبدأ بالسؤال أو الجملة التي كانت محفزًا للسلوك المخادع المحتمل.

ومن أجل تحديد إذا ما كان الشخص غير صادق، يجب أن ننظر ونستمع إلى أول سلوك مخادع يحدث خلال أول خمس ثوانٍ بعد تقديم الحافز. ولكي نفهم السبب في اختيار مدة الخمس ثوانٍ بدلاً من ثلاثين ثانية أو ستين ثانية – على سبيل المثال – يجب أن تعلم أن بيانات المختزل تقول لنا إننا في المتوسط نتحدث بمعدل ١٢٥ إلى ١٥٠ كلمة في الدقيقة. بينما تشير البحوث المعرفية إلى أننا نفكر أسرع مما نتحدث بعشر مرات على الأقل. وهذه المعلومة توضح لنا أنه كلما بعدنا عن وقت حدوث المحفز، زاد احتمال تفكير العقل في أمر آخر. وأظهرت خبرتنا أننا إذا تمكنا من اكتشاف أول سلوك مخادع خلال الخمس ثوانٍ الأولى فبإمكاننا استنتاج أن السلوك مرتبط ارتباطًا مباشرًا بالمحفز.

لنقم بتحليل هذه السلوكيات المخادعة. في أي وقت يكون الإنسان إما بصري التركيز أو سمعي التركيز، حيث يكون فائق الإدراك والتفكير فيما يراه، أو يكون فائق الإدراك والتفكير فيما يسمعه، وتكمن المشكلة فيما

أشرنا إليه سابقًا من أن التواصل يتم بصورة شفهية وبصورة غير شفهية، وهذا يعني أن السلوك المخادع يمكن أن يتم بإحدى هاتين الطريقتين أو بكلتيهما، فكيف لنا أن نلحظ الطريقتين في الوقت نفسه؟

الحل يكمن في تدريب عقولنا على الدخول فيما نطلق عليه "وضع الزاوية القائمة"، حيث يجب أن نأمر العقل بالنظر والاستماع في الوقت نفسه. يجب أن نقول: "أيها العقل، خلال الثواني القادمة يجب أن نفكر باستخدام كل من القنوات البصرية والسمعية في كل ما يتم توصيله لي". وهذا الأمر لن يلقى استحسان عقلك؛ ففي الواقع سوف يكسب عقلك النقاش، حيث سيقول لك بعد فترة: "هذا يكفي" ويعود إلى الالتزام بإحدى الطريقتين. ومع الممارسة ستكون قادرًا على جعل عقلك يدخل في وضع الزاوية القائمة خلال الدقائق القليلة التالية للمحفز. وستكون قادرًا على جمع وتحليل المعلومات الدقيقة التي تحتاج إليها لاكتشاف الخداع، وسيكون قدر المعلومات أكبر مما يجمعه ويحلله الشخص العادي.

القاعدة الثانية متعلقة بتشعُّب السلوكيات المخادعة. وتعرف الشعبة بأنها تآلف مؤشرين أو أكثر من مؤشرات الخداع، ويمكن أن تكون هذه المؤشرات شفهية أو غير شفهية. ومن ثم يمكن أن تضم الشعبة مؤشرًا شفهيًّا وآخر غير شفهي، أو مؤشرين غير شفهيين، أو مؤشرين شفهيين وواحدًا غير شفهي، وهكذا.

ماذا ستفعل إذا وجدت سلوكًا مخادعًا واحدًا ردًّا على المحفز؟ عليك أن تتجاهله. وهناك سببان لهذا التجاهل: أولاً، نحن كأفراد نفعل الكثير من الأشياء لأسباب مختلفة، ولدينا عادات وأساليب في التحدث، ولدينا أيضًا عادات وأنماط في التصرف. وهذه العادات ليست ذات أهمية، بل هي جزء من شخصياتنا، وعملية تصفية هذه العادات تبدأ بقاعدة التشعُّب.

ثانيًا، كما توقعت بحدسك فلقد وجدنا أنه كلما زاد عدد السلوكيات المخادعة التي يظهرها الشخص، زاد احتمال الخداع. وكما قلنا من قبل، لا يمكن أن نكون آلة بشرية لكشف الكذب، ورغم ذلك فإن مستوى ثقتنا بأنفسنا يزيد بشكل مباشر مع زيادة السلوكيات التي نلاحظها.

والآن، لندمج هاتين القاعدتين. فعند طرح السؤال، انتقل فورًا إلى وضع الزاوية القائمة وانظر واستمع إلى التشعُّب الذى يضم سلوكين أو أكثر من سلوكيات الخداع، وتذكر أن أول سلوك مخادع يجب أن يظهر خلال الثواني الخمس الأولى بعد المحفز. يتكون التشعُّب من السلوك المخادع الأول، سواء كان شفهيًا أو غير شفهي، وما يتبعه من سلوكيات شفهية أو غير شفهية إلى أن يتم إيقاف هذا التدفق من خلال محفز آخر أو مقاطعة محددة. وإذا سألت كم يمكن أن يستمر هذا التدفق؟ فسنقول إننا لا نريد أن نغضب السياسيين، لكن من المحتمل أننا رأينا بعض الردود الطويلة في هذا السياق، التي توضح لنا أن الإجابة هي أنه يستمر لفترة طويلة جدًا.

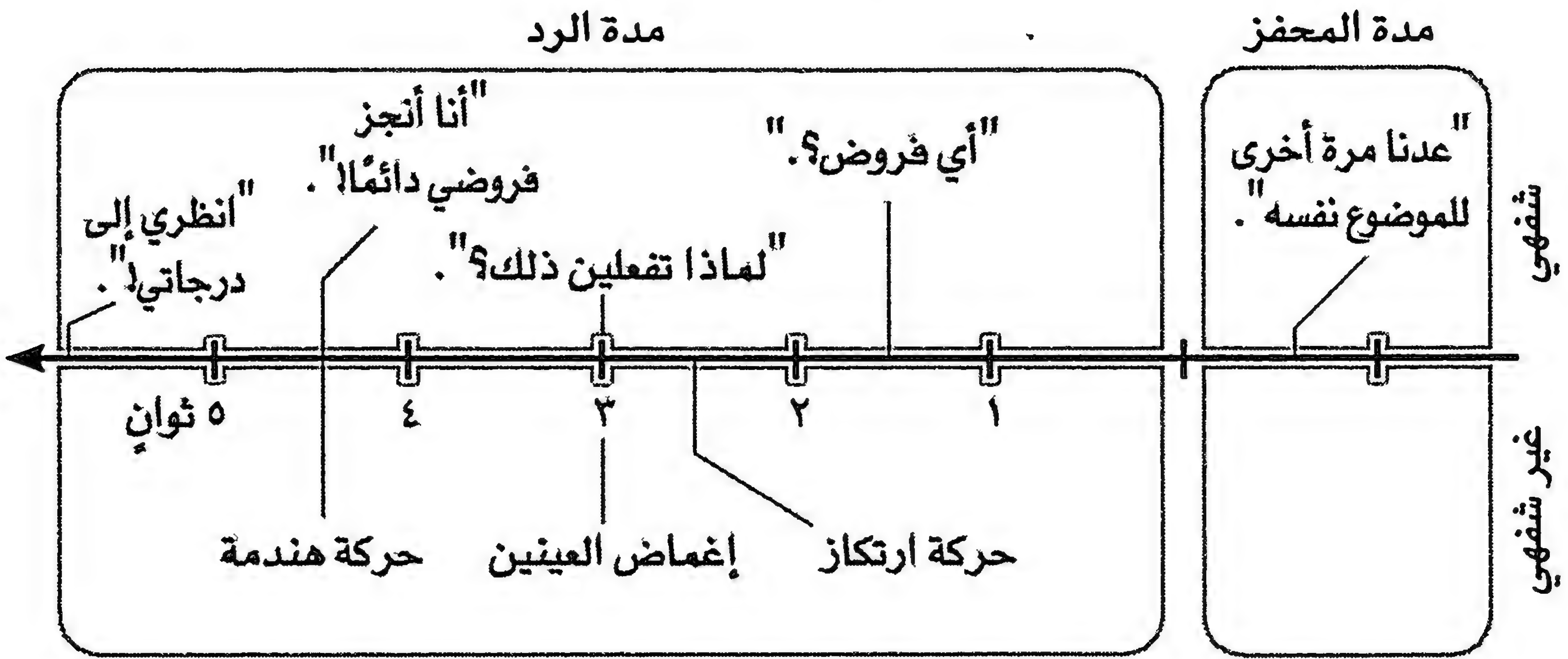
لنلق نظرة على المخططين التاليين لنوضح قاعدة التشعُّب. فكر في هذا المخطط كنظرة عامة على السلوكيات الشفهية وغير الشفهية التي سنشرحها فيما بعد في الكتاب. وليست هناك حاجة للتركيز على سلوكيات بعينها في الوقت الراهن، بل علينا أن نلاحظ أن بعضها شفهي وبعضها الآخر غير شفهي.

في الشكل الأول نجد أمًّا تسأل ابنتها إذا ما كانت قد قامت بإنجاز فروضها المدرسية. وجدنا أن رد الفتاة يمكن اعتباره تشعُّبًا لأنه يفي بالمتطلبات التالية المتمثلة في وجود سلوكين أو أكثر أولهما يبدأ خلال أول خمس ثوانٍ بعد السؤال. في الواقع، نجد أنه في هذه الحالة تُظهر الفتاة سلوكًا شفهيًا قبل أن تنتهي والدتها من طرح السؤال. والسبب في ذلك هو

معرفة الفتاة للسؤال، فقد تعرضت له من قبل، كما أنها تفكر أسرع مما تتحدث والدتها. وهكذا تفهم السؤال قبل انتهائه وتظهر السلوك الشفهي ردًّا له. ونحسب هذا الأمر جزءًا من التشعُّب.

الشكل ١

السؤال: "هل أنجزتِ فروضك المدرسية؟".

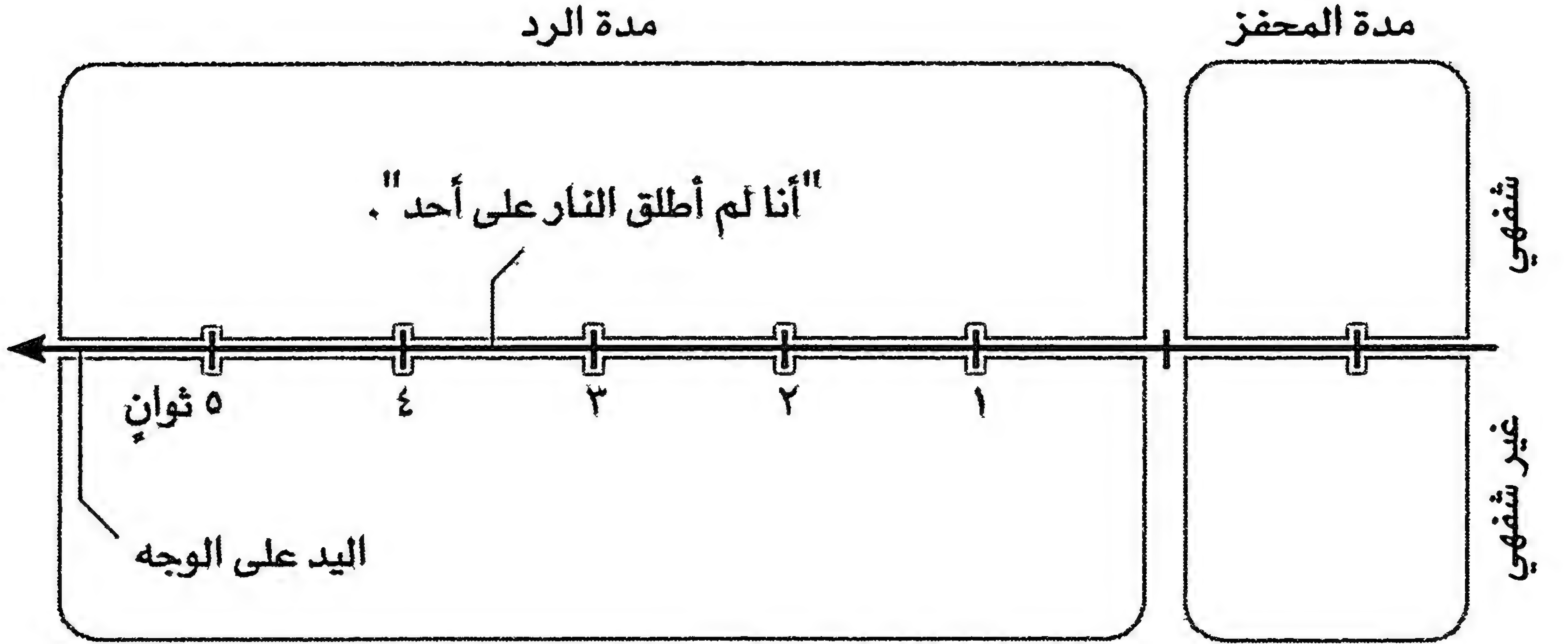


رسم بواسطة: دان تينانت

يقدم الشكل ٢ سيناريو أكثر جدية. هل يمكننا اعتبار الرد في هذه الحال من فئة التشعُّب؟ نعم بالطبع، فأول سلوك حدث خلال الثواني الخمس الأولى بعد طرح السؤال، وهناك سلوكان آخران أو أكثر. حقًّا فإن قدر ثقتنا ليس عاليًا في هذه الحالة كما كان في الحالة السابقة في الشكل ١، لأنه كلما زاد عدد السلوكيات زاد قدر الثقة. ورغم ذلك، نرى أن عدد السلوكيات في هذا التشعُّب ليس بالضرورة انعكاسًا لخطورة الخداع.

الشكل ٢

السؤال: "هل قتلت ذلك الشرطي؟".



رسم بواسطة: دان تينانت

إذن، لنقل إن كل الشروط متوافرة، فقد طرحت السؤال، وعند الجواب عليه حصلت على مجموعة سلوكيات مخادعة، أولها حدث خلال الثواني الخمس الأولى. هل يمكنك أن تستنتج بشكل مؤكد من هذه المعلومات أن هذا الشخص يكذب عليك؟ كلا. تذكر أننا لسنا آلة بشرية لكشف الكذب. كل ما يمكنك استنتاجه هو أن هذا السؤال يمثل مشكلة للشخص، وأن عليك بذل المزيد من الجهد. ولهذا السبب نطلق على هذه السلوكيات اسم "مؤشرات" وليس "أدلة دامغة".

ورغم ذلك إياكم وإساءة فهمنا؛ فهذه المؤشرات ستمدكم بمعلومات قيمة للغاية، ومن خلال الاستعانة بنموذج المحفز ورد الفعل عند تحليل تلك المؤشرات ستجد نفسك تعيش لحظة اكتشاف الكذبة واكتشاف الخداع بمهارة رائعة، ومن أسباب ذلك هو الطبيعة الجراحية لتطبيق النموذج.

فعندما يستأصل الجراح ورمًا خبيثًا لا يقوم بتحديد منطقة كبيرة حول الورم، ويقوم بقص الجزء بالكامل من جسد المريض ضمانًا لإزالة الورم نفسه بالكامل، بل يقوم بعمل شقوق دقيقة في مناطق محددة للغاية لأنه يعلم أن سلامة بقية أجزاء الجسم لا تعني أنه ليس هناك ورم يلزم استئصاله. وإذا اعتبرت الخداع ورمًا خبيثًا، فيجب أن تمتلك أدوات جراحية تمكنك من تحديده كي تترك بقية المناطق وشأنها، ويجب أن تكون قادرًا على عزل الورم الخبيث كي تتمكن من التعامل معه. وإليكم على سبيل المثال قصة متقدم للوظيفة مصاب بولع مرضي بالأقدام.

ذات مرة قامت "سوزان" بإجراء مقابلة استقصاء معلومات مع رجل متقدم لشغل منصب حساس في الحكومة. وكان سؤالها الأخير له سؤالاً شاملاً مخصصًا لتحديد مشكلات محتملة لم تظهر على السطح (سنتناول مثل هذه الأسئلة في الفصل العاشر).

فسألته "سوزان": "ما الأمر الذي لم أسألك عنه وتعتقد أنني من الضروري أن أعرفه لأنه قد يمثل أهمية؟".

فتحرك المتقدم بانزعاج وقال: "ماذا تقصدين بأمور قد تمثل أهمية؟".

الفشل في فهم سؤال بسيط يعد سلوكًا مخادعًا سنتناوله بمزيد من التفصيل في الفصل الخامس. أما الأمر المهم معرفته حتى هذه اللحظة فهو تقدير أن الأمر الذي يمثل مشكلة للمتقدم لم تتم إثارته في الأسئلة التي طرحتها عليه "سوزان" حتى تلك النقطة، وأدركت من خلال رده على هذا السؤال الشامل أن عليها بذل المزيد من المجهود. ولم يمر وقت طويل حتى تمكنت من تحديد ذلك الأمر الذي يسبب إزعاجًا للمتقدم. فقد اعترف لها بأنه في عدة مرات قام بوضع حبوب منومة لزوجته في

المشروبات ليلاً كي تفقد وعيها ليتمكن من إرضاء شغفه المرضي بالأقدام، بل إنه حاول تخديرها بسائل الكلوروفورم ذات مرة واستيقظت زوجته وهو يضع قطعة القماش المبللة على وجهها.

عندما اقترب عملاء المباحث الفيدرالية من عميل المخابرات الأمريكية في مطار دالاس الدولي في ١٦ نوفمبر من عام ١٩٩٦، كان الأمر يشبه أفلام الجاسوسية. وعلى النقيض من تلك الأفلام، لم يكن هناك مخرج أو فنيو صوت أو إضاءة أو مصورون أو ممثلون، بل كان لسوء الحظ أمرًا واقعيًّا بالنسبة للولايات المتحدة. لقد قبض على "هارولد جيمس نيكلسون" المعروف لزملائه في وكالة الاستخبارات الأمريكية باسم "جيم" بتهمة التجسس لصالح الاتحاد الروسي. وبعد ذلك اكتشف أنه مذنب بالفعل وحكم عليه بقضاء ثلاث وعشرين سنة وسبعة أشهر في السجن. لقد كان يمثِّل حالة مميزة لأنه كان مسئولاً رفيع المستوى في المخابرات الأمريكية تمت إدانته بالتجسس.

كان "فيل" من ضمن الزملاء الذين عرفوا "نيكلسون" باسم "جيم". لقد تقابل الاثنان في ثمانينيات القرن العشرين، حيث أُرسل "نيكلسون" للعمل خارج البلاد حيث كان ضابط مخابرات شابًّا، وكان "فيل" ضابط مخابرات حديثًا نسبيًّا في وكالات الاستخبارات الأمريكية وله بعض الأعمال معه. وتقابلا مرة أخرى في منتصف التسعينيات، حيث كان "فيل" رئيس الأمن في مقر التدريب الأساسي لوكالة الاستخبارات الأمريكية والمعروف باسم "المزرعة"، وكان "نيكلسون" معلمًا في هذا المقر. وسكنا بجوار بعضهما لمدة سنتين، وكانا يحضران المناسبات الاجتماعية نفسها، ويشتركان في الأنشطة الترفيهية نفسها. وكان أبناؤهما

يذهبان إلى المدرسة معًا، لدرجة أنه لفترة وجيزة كان "فيليب" ابن "فيل" و"ناثانيل" ابن "نيكلسون" يذهبان معًا في السيارة لتدريب كرة القدم.

يقول "فيل" إن "نيكلسون" كان ودودًا واجتماعيًّا، لكنه لم يكن متفاجئًا عندما جاءت المباحث الفيدرالية وأخبروه بشكوكهم فيه. لقد كان هناك أمر مختلف بشأن هذا الرجل المنفصل عن زوجته، ولديه ثلاثة أبناء ـ كان هناك أمر غريب لم يستطع "فيل" اكتشافه. كان "ناثانيل" متحفظًا ومنطويًا، لكنه بدا ولدًا لطيفًا جدًّا لـ "فيل". ولذلك كان الخبر الذي وصل في أوائل ٢٠٠٩ هو أن "نيكلسون" قد جند من محبسه "ناثانيل" واستخدمه للسفر حول العالم لجمع الدفعات المالية من العملاء الروسيين. وهذه الخيانة تسببت في إضافة ثماني سنوات أخرى على عقوبة "نيكلسون". وتمكن "ناثانيل" من تجنب الدخول إلى السجن من خلال التعاون مع السلطات للإيقاع بوالده.

جاء تجنيد "نيكلسون" على يد الروس بعد القبض على ضابط المخابرات الأمريكية والعميل الروسي "ألدريدج آمز"، حيث كشف معلومات استخباراتية أمريكية أكثر من أي جاسوس آخر في تاريخ الولايات المتحدة. وكانت قضية "آمز" بمثابة جرس الإنذار للوكالة، حيث أدت إلى وضع برنامج تدريبي على الأمن ومواجهة الاستخبارات المعادية، وكان تدريبًا تنشيطيًّا يجب أن يخضع له كل موظفي وكالة الاستخبارات الأمريكية. واختير "فيل" معلمًا في البرنامج لتقديم التدريب، وقام معلم آخر بإجراء الجلسات لكل موظفي المزرعة. وكان "نيكلسون" من بين هؤلاء الموظفين الخاضعين للتدريب، بعد أن قضى طوال فترة عمله في هذه الوحدة يتجسس للروس.

ويذكر "فيل" أنه كان ينهي كل جلسة تدريبية بجملة: "إذا كان أي أحد منكم يعمل مع المخابرات المعادية، فليتأكد من أنه سينكشف". وإلى هذا اليوم ما زال "فيل" يتساءل عما كان يدور في رأس "نيكلسون" عند سماع تلك الكلمات.

الحكمة الأساسية المستفادة من كل ذلك هي أن الخداع أمر وارد، واكتشافه يتطلب التطبيق الفعال لهذا النموذج. وهذا النموذج ليس سلبيًّا أو تلقائيًّا، فمعرفته لن تعطيك فجأة قوة خارجة تمكنك من اكتشاف الخداع أينما وجد. ونجد أن "فيل" لم يخض مطلقًا في حوار مباشر مع "نيكلسون" حول عمله مع المخابرات المعادية، ومن ثم في غياب هذا الحوار أو أي سبب لطرح أسئلة بخصوص العمل مع الجانب الآخر، لم يكن "فيل" ليتمكن من تحديد الخداع رغم أنه كان يتواصل مع "نيكلسون" بشكل واقعي ومتكرر.

ومن ثم إذا لم تكن في حالة تقييم للسلوك فلن يكون هناك ما يساعد على إظهار الخداع لك؛ وهذا يعني أن النموذج مفيد فقط في حالة استخدامك إياه.

ملاحظة أخيرة عن كيفية وضعنا هذا النموذج في حيز التطبيق. عندما ذاع صيت فاعلية هذا النموذج في وكالة الاستخبارات الأمريكية، جاء مسئول رفيع في جهاز المخابرات إلى "فيل" وأخبره بأنه يريد أن يرى بنفسه كيفية استخدام النموذج، واختار المسئول الرفيع الجلوس في مقابلة استقصاء قام بها "فيل" مع شاب متقدم لوظيفة مقاول. وعندما بدأ "فيل" طرح الأسئلة اكتشف سلوكيات دفعته إلى الخوض بعمق في أمور معينة لاكتشاف مزيد من المعلومات. ولم يمر وقت طويل حتى اعترف المتقدم للوظيفة بأنه يتعاطى المخدرات، ويتعاطى الماريجوانا والكوكايين

بشكل منتظم. ومع استمرار المحاورة اعترف أيضًا بأنه قام بترويج المخدرات في بعض الأوقات. لقد اعترف بأنه جنى أرباحًا قدرت بنحو ١٥٠٠ دولار من خلال بيع الكوكايين خلال الأسابيع الماضية، واعترف أيضًا بأنه سرق من أحد المتاجر جهاز استريو ثمنه ٥٠٠ دولار، وأنه كسر ترقوة زوجته خلال مشاجرة منذ ستة أشهر.

وعندما انتهت المقابلة التي استمرت ثلاثين دقيقة وكان المتقدم للوظيفة على وشك المغادرة التفت إلى "فيل" وسأله: "متى سأعلم إذا ما كنت قد قبلت في الوظيفة؟" فنظر "فيل" إلى المسئول الرفيع الذي بدا غير مصدقٍ ما يراه، وقال وهو يكتم ابتسامته: "لن يستغرق الأمر أكثر من أسبوعين، وسنتواصل معك".

لم يلاحظ المسئول الرفيع فاعلية النموذج في الحصول على معلومات صادقة فحسب، بل في تطبيقه بطريقة غير هجومية لا تقلل من شأن الآخر ولا تضر بالمحاور أو بالمنظمة التابع لها. الفكرة هي أنه عند مغادرة الشخص سيكون قد منحك ما تريد وهو يشعر بالارتياح تجاه ما فعل لأنه لم يرك خصمًا له، ولأنك ساعدته على القيام بالأمر الصحيح وحفظت له كرامته.

٤

مفارقة الخداع: تجاهل الحقيقة لكي تجد الحقيقة

لا يوجد قناع يغطي الأكاذيب مثل الحقيقة الصريحة؛
فالتحرك بوجه مكشوف هو أفضل تنكر.

- ويليام كونجريف

عندما كان "فيل" يشغل وظيفة مدير الأمن بالمزرعة، كان يعمل في واحدة من أكثر المؤسسات أمانًا في الدولة، وكانت وظيفته تتمثل في الحفاظ على المؤسسة كذلك. والحقيقة هي أن الدخول غير المصرح به إلى هذا المكان، والذي قد يكون له عواقب وخيمة على الأمن القومي، لم يكن سوى جزء من المشكلة. فقد كان من المهم أيضًا ضمان عدم انحراف العاملين المؤتمنين في المؤسسة عن تلك الثقة المطلوب تواجدها فيهم.

ومن ثم عندما جاءت إليه موظفة في يوم عمل وأخبرته بسرقة أربعين دولارًا من حقيبتها، علم "فيل" أن لديه مشكلة هائلة. فإذا كان هناك شخص في هذه المؤسسة قد سرق نقودًا، فماذا يمكنه أيضًا أن يسرق؟

فالسرقة هي الأمر الذي لا يمكن تحمله في هذا المكان الذي تحاط فيه كل المعلومات بالسرية التامة.

قالت هذه المرأة إن ورقتين فئة عشرين دولارًا أُخذتا من حقيبتها عندما كانت في استراحة الغداء، وأنه لا أحد غيرها يدخل الغرفة التي تركت فيها الحقيبة سوى موظف آخر سنطلق عليه "رونالد"، فاستعد "فيل" لمقابلة "رونالد" في مكتبه. وعندما وصل "رونالد" كان رابط الجأش كما هو متوقع من أي شخص يستدعى إلى غرفة رئيس الأمن.

ونظرًا لأن "فيل" ودود ولطيف بطبيعته، فلم تكن لديه نية للتصرف بشكل قاسٍ أو فظ، لكنه كانت أمامه مشكلة خطيرة لابد من مناقشتها بلا شك. ودعا "رونالد" للجلوس ولم يهدر وقتًا قبل الدخول إلى صلب الموضوع. وبشكل مباشر وواقعي، روى "فيل" لـ "رونالد" ما أخبرته به الموظفة، واستمع "رونالد" بانتباه. وعندما فرغ "فيل" من كلامه، لم يقل "رونالد" شيئًا عما قاله "فيل" بل نهض وأمسك بـ "فيل" من كمه برفق، وقال:

"تعال معي يا "فيل" إلى ساحة انتظار السيارات، أريد أن أريك شيئًا".

كان "فيل" قد كف منذ فترة طويلة عن الاندهاش من أي قول أو فعل يصدر كرد فعل من شخص تمت مواجهته باتهام، لكن هذا الموقف كان غريبًا جدًا.

قال "فيل": "ماذا تريد أن تريني يا "رونالد"؟".

فقال "رونالد": "تعال معي فحسب وسترى بنفسك".

لم يكن لدى "فيل" أية نية لترك المكتب. وأخذ "رونالد" يكرر طلبه، ووجد "فيل" أنها محاولة يائسة. وأخيرًا أخبره "رونالد" بما يريد أن يريه إياه.

قال "رونالد": "أريد أن أريك ماذا يوجد بداخل صندوق السيارة. إنه يعج بنسخ من كتابنا المقدس. فأنا أوزع هذه النسخ في كل أسبوع على من يحتاج إليها".

لم يساور "فيل" الشك في أن "رونالد" صادق في كون صندوق سيارته يعج بنسخ من الكتاب المقدس. ورغم ذلك، علم "فيل" أيضًا أنه من أجل إقناع المدعي، فإن الشخص المخادع قد يرد على الاتهام بتصريح صادق غالبًا ما يؤدي لتحسين صورته إلى درجة كبيرة. ونطلق على هذا التصرف موقف "إقناع مقابل إقناع" وهو محاولة إقناع المدعي باستقامة المتهم وأنه شخص لا يمكن أبدًا أن يتم اتهامه بهذه الفعلة بدلاً من إعطاء معلومات متعلقة بالقضية المثارة.

لقد رأى "فيل" وسمع مثل هذه الردود في حالات لا تعد ولا تحصى، ومن الواضح أن جرس الإنـذار يرن بوضوح في هذه الحالة. لو كان الحق في صف "رونالد" لأصر بشدة على أنه لم يأخذ الأربعين دولارًا الخاصة بالسيدة، ولتركز كل كلامه على هذا الأمر. وعلم "فيل" أنه ينبغي أن يتجاهل الحقيقة المتعلقة بنسخ الكتاب المقدس في سيارة "رونالد" من أجل الوصول للحقيقة المتعلقة بسرقة المال. وبهدوء وبإصرار، استمر "فيل" في طرح الأسئلة، وفي أقل من عشر دقائق اعترف "رونالد" بالسرقة.

وفي الوقت نفسه تقريبًا، عندما كان "مايكل" يعمل خبيرًا في كشف الكذب قبل أن ينضم إلـى وكالة الاستخبارات الأمريكية، تم استدعاؤه لإجـراء مقابلة مع طالب في جامعة مرموقة. كان هذا الطالب - دعونا نطلق عليه "أنيل" - طالبًا عاديًّا في الصف الأول، في منتصف العمر، مهاجرًا إلى الولايات المتحدة من شرقي آسيا، ويحمل مؤهلاً جامعيًّا في

الهندسة الميكانيكية، وأراد الالتحاق بكلية الطب. والتحق "أنيل" بدورة مادة الأحياء في الجامعة ليتأهل لدخول الكلية.

ورغم تفوق "أنيل" في عمله مهندسًا، فقد رسب في امتحانين من امتحانات منتصف العام في مادة الأحياء. في الواقع، لقد رسب رسوبًا مريعًا، وكان في حاجة ماسة إلى الحصول على درجة عالية في الامتحان النهائي. وتمكن "أنيل" من أن يصبح واحدًا من مجموعة طلبة تم اختيارهم لخوض امتحان تعويضي بعد عدة أسابيع من الامتحان النهائي الأصلي. وكان متوسط الدرجات في هذا الامتحان هو ٩٩ من ٢٠٠ لكن المثير للدهشة هو أن "أنيل" حصل على ١٨٤ إجابة صحيحة.

وأثار المجموع الذي حصل عليه "أنيل" انتباه المسئولين في الجامعة، حيث اكتشفوا أن أحد الأشخاص قام بنشر الإجابات على أحد مواقع الإنترنت قبل إجراء الامتحان التعويضي. وأصبحت هناك حاجة إلى تفسير هذا الأداء المبهر في الامتحان النهائي من هذا الطالب الراسب. وفي النهاية تم اتهام "أنيل" بالغش.

وبعيدًا عن الخوف من الوصمة الاجتماعية التي التصقت به فجأة، كان هذا الفشل كفيلًا بتحطيم آمال "أنيل" في الالتحاق بكلية الطب. وأنكر "أنيل" تمامًا هذا الاتهام، ووكل محاميًا لإثبات براءته. ونظرًا لاقتناع المحامي ببراءة "أنيل" قام بدوره بالاستعانة بـ "مايكل" لإجراء اختبار كشف الكذب لإثبات صدق موكله.

وعندما وصل "أنيل" لإجراء الاختبار، لاحظ "مايكل" أنه يحمل شيئًا يبدو كأنه ألبوم صور كبير. وبعد تبادل التحيات الودية، جلس "أنيل" وبدأ على الفور يتحدث عن الألبوم الذي فتحه على صفحات بها صور جميلة مأخوذة في موطنه الأصلي.

وقال "أنيل" وهو يشير إلى صور قصر مزخرف وقال: "هذا بيتي، لقد نشرت صوره في المجلات". وكان "مايكل" ينظر إلى الصور بانتباه وعلق بكل أدب على جمال المنزل. وأخذ يهز رأسه بتقدير أثناء قيام "أنيل" بعرض صفحات الألبوم مشيرًا إلى صوره في أثناء تقلده مناصب رفيعة مختلفة. ولم يكن لدى "أنيل" فكرة عما يدور في رأس "مايكل" في أثناء اطلاعه على مناصبه الرفيعة، حيث كان "مايكل" يقول: "لن يسر محامي هذا الرجل ما سأقوله له".

إن إصرار "أنيل" على إطلاع "مايكل" على الصور قبل إجراء اختبار كشف الكذب أخبر "مايكل" بالأمر نفسه الذي قاله "رونالد" لـ "فيل" عن صندوق السيارة الممتلئ بنسخ الكتاب المقدس: "أنا مذنب بهذه الخطيئة، لكن أتمنى أن أقنعك بعكس ذلك من خلال إظهار شيء صادق يقدمني في صورة مشرفة تقنعك بأن شخصًا مثلي لا يمكن أبدًا أن يتهم بمثل هذه الفعلة".

بيَّن هذا التصرف والسلوكيات المخادعة الأخرى التي أظهرها "أنيل" في اختبار كشف الكذب (سنناقش تلك السلوكيات في الفصل المقبل)، وعرف "مايكل" أن "أنيل" مخادع قبل أن يقم بوضعه على جهاز كشف الكذب، لكن كان لابد من إجراء الاختبار وفاءً بالتزامه أمام المحامي. وبالطبع رسب "أنيل" في اختبار كشف الكذب رسوبًا مروعًا أكثر من رسوبه في اختبارات نصف العام لمادة الأحياء.

ومجمل القول هو أنك إذا رغبت في معرفة إذا ما كان الشخص كاذبًا فعليك أن تتجاهل السلوك الصادق كي لا تفكر فيه، وهذا الأمر يبدو مناقضًا للحدس لدى معظم الناس، وربما يبدو غير منطقي للكثيرين.

ورغم ذلك يعد من المبادئ الأساسية المميزة لهذا النموذج، وهناك سبب وجيه لذلك.

لنفترض أن "فيل" يكن إعجابًا كبيرًا للأشخاص المهتمين بنشر الوعي الروحاني في المجتمع. فإذا لم يكن مدربًا على تجاهل السلوك الصادق غير ذي الصلة بموضوع الاتهام، هل كان من الممكن أن يتأثر بقصة صندوق السيارة الممتلئ بنسخ الكتاب المقدس؟ وبالمثل، لنفترض أن "مايكل" منبهر بحضارة شرق آسيا وأنه يكن احترامًا للأشخاص الفخورين بتراثهم، ألم يكن ممكنًا أن تؤثر رغبة "أنيل" في إطلاع "مايكل" على ألبوم الصور على فهم "مايكل" شخصية "أنيل" واحتمالية أنه لا يستطيع الغش في الامتحان فحسب بل أن ينكر أيضًا قيامه بهذه الفعلة؟

تجاهل السلوكيات الصادقة يساعدنا على التحكم في أهوائنا كي لا نفكر فيها في أثناء مهمة اكتشاف الخداع. والأهم من ذلك أنه يقلل بشكل هائل قدر البيانات اللازم معالجتها والتفكير فيها من أجل اتخاذ قرار بشأن صدق الشخص. فكلما تم التخلص من المعلومات غير ذات الصلة، أصبح من الأسهل تحديد السلوك المخادع.

ومن المهم أن نوضح أن السلوكيات المرتبطة بالصدق يمكن للأشخاص المخادعين تقليدها بكل سهولة. فالردود الصادقة تكون مباشرة وعفوية، والشخص المخادع يستطيع عادة الإجابة بهذه الطريقة لاسيما إذا كان مدربًا عليها. وبالمثل، فالشخص الصادق يكون منتبهًا وهادئًا ويقظًا. ورغم ذلك، يمكن للشخص الكاذب أن يظهر السلوك نفسه بدرجات متفاوتة، وحل هذه المشكلة بسيط يتمثل في تجاهل هذا السلوك، فهناك احتمال كبير أن يكون هذا السلوك سلاحًا يستعمله الشخص الكاذب ضدك.

٥

كيف يبدو الخداع اللفظي؟

عندما يتحدث الأشخاص فاستمع إليهم بتركيز؛
فمعظم الناس لا يستمعون مطلقًا.

- ارنست هيمنجواي

أي شخص شاهد مسلسلات تتناول المحاكم الأمريكية يعرف القسم الذي يلقن للشاهد قبل الإدلاء بالشهادة، وهو: "أتقسم بأن تقول الحقيقة، الحقيقة كاملة، ولا شيء سوى الحقيقة، والله شهيد على ما تقول؟". الكثير منا لم يفكر في روعة هذا القسم البسيط، حيث تكمن روعته في شموليته، فكل الأكاذيب التي سمعتها أو ستسمعها تندرج تحت ثلاث فئات أو إستراتيجيات ألا وهي: أكاذيب مختلقة، أكاذيب الحذف، أكاذيب التأثير. وهذا القَسَم يشمل هذه الأنواع الثلاثة.

إن جزء "... أن تقول الحقيقة..." يتناول الأكاذيب المختلقة، وهي تلك الأكاذيب المباشرة السافرة. فعلى سبيل المثال، في عام ٢٠٠٩ قال

"مارك سانفورد" حاكم ولاية ساوث كارولينا إنه كان يتنزه في ممشى جبال الأبالا، في حين أنه كان مسافرًا مع صديقته في الأرجنتين، وتعد هذه الكذبة من الأكاذيب المختلقة. وهكذا لا توجد مراوغة، بل كذب مباشر.

أما جزء "... الحقيقة كاملة..." فيتناول أكاذيب الحذف. وفي هذه الحالة لا يتمثل الكذب فيما يقوله الشخص بل فيما لا يقوله. إنها إستراتيجية مريحة إلى حد كبير أكثر من اختلاق الأكاذيب. فلو افترضنا أن "سانفورد" كان لديه عمل مشروع في الأرجنتين بالإضافة إلى علاقته مع صديقته، وقال إنه كان في الأرجنتين من أجل العمل ولم يذكر أمر صديقته، لكان هذا هو كذبًا بالحذف.

في حين أن جزء "... ولا شيء سوى الحقيقة..." يتناول أكاذيب التأثير. وسنناقش هذه الإستراتيجية باستفاضة في فصل كامل، لأنها تعتبر طريقة قوية للغاية ولا يستطيع الشخص العادي التعرف عليها. وعندما ينجح شخص في الكذب عليك، فغالبًا ما يكون السبب في ذلك هو قول أشياء تسيطر على إدراكك في أثناء تفكيرك في الأمر المطروح. فمثلاً إذا كان جواب "سانفورد" عند اتهامه بأن لديه صديقة في الأرجنتين هو: "أنا رجل متزوج منذ عشرين عامًا وسعيد في حياتي، كما أنني أب حنون". في هذه الحالة تكمن الكذبة في محاولة التأثير على إدراكنا بدلاً من الإدلاء بمعلومات صادقة.

تلك هي الإستراتيجيات التي تقوم عليها السلوكيات المخادعة. لقد قضينا حياتنا العملية في تحديد تلك السلوكيات، إنها نتاج فحص كيفية نجاحنا في اكتشاف الخداع على مدار السنين، وأيضًا فحص كيف فشلنا في حالات أخرى أو أوشكنا على الفشل. وقد عرف "فيل" مبكرًا قيمة الاقتراب من الفشل.

عندما كان ابنه "كريس" - الذي يعمل حاليًا ضابطًا لتنفيذ القانون في نورث كارولينا- طالبًا في المدرسة الابتدائية، كان يتعرض لمشكلات بسبب عدم القيام بالواجب المنزلي. وذات يوم عاد "كريس" من المدرسة ووجد والده قد أخذ إجازة، وبدأ "فيل" في توبيخه بشدة.

فسأله: "كريس، هل لديك أية واجبات منزلية؟".

فقال "كريس" وهو يصعد السلم متحمسًا: "لقد دخل لنا مدرس احتياطي اليوم".

فقال "فيل" : "آه، حسنًا". وعاد إلى مشاهدة التليفزيون، وبعد دقائق أدرك الأمر. ويمكن أن نطلق عليها لحظة اكتشاف كذب متأخرة. وربما رأى أمام عينيه ذلك العنوان الذي يدور في رأسه: "طفل في التاسعة من عمره يغلب محقق الاستخبارات الأمريكية". واستدعى "كريس" إلى أسفل.

فسأله: "ما قدر الواجبات المنزلية المفروضة عليك؟".

فأجابه "كريس" بعد أن حرك قدميه قليلاً وقال: "كثير". واستطرد "كريس" مفسرًا: "حسنًا، لقد دخلت لنا اليوم معلمة احتياطية، وكل ما فعلته هو إعطاء هذه الأوراق لنا، وقالت إن كل ما لم ننجزه في الفصل يجب أن ننجزه في المنزل".

وشعر "فيل" بالنجاح، وسأله: "هل لديك مهام غير منجزة؟".

فأجابه "كريس" : "نعم، الكثير منها".

فقال "فيل" : "حسنًا، اذهب وأنجز واجبك المنزلي".

في ذلك اليوم، اتضحت في ذهن "فيل" أمور كثيرة عن الكيفية التي يكذب بها الناس. فإذا كانت الحقائق ليست حليفتهم، يلجأ الناس إلى قول شيء يقنعك، وأفضل شيء يمكنهم قوله هو شيء حقيقي لا يمكن دحضه. وفي هذه الحالة، كان جواب "كريس" على "فيل" عندما سأله في

المرة الأولى عما إذا كان لديه أية واجبات جوابًا حقيقيًّا تمامًا، واستغل رغبة "فيل" في تصديقه. وبصفة عامة، كم من مرات كثيرة دخل فيها مدرس احتياطي في المدرسة وكان اليوم شبه خالٍ من الدراسة؟

ويوضح المثال أيضًا حقيقة أن الأشخاص لا يشعرون بالارتياح عند اختلاق الأكاذيب. فقد كان "كريس" سيجد صعوبة أكبر لو اضطر إلى قول: "لا، ليس لدي أية واجبات منزلية". ومن ثم بدلاً من الاختلاق لجأ إلى تجنب الموضوع ككل من خلال الكذب بالحذف.

أما في منزل "سوزان" فكان ابنها "نيك" هو من ساعدها على تحسين مهاراتها كأم في اكتشاف الخداع. ومثل غيره من الأطفال، مر "نيك" بمرحلة اعتبار الاستحمام وتنظيف الأسنان مضيعة للوقت، كما اعتاد أيضًا الكذب بشأن هذا الأمر. وكلما سألته "سوزان" إذا ما كان قام بتنظيف أسنانه، أو الاستحمام، كان يقول دائمًا إنه قام بذلك. ومثل معظم الأمهات، قاد "سوزان" إحساسها إلى عدم تصديقه. وحتى لو كانت غير قادرة على اتهام "نيك" بالكذب من خلال سلوكه، فإن رائحة جسد ونَفَس "نيك" كانت تكشف أمره.

كان "نيك" محتارًا دائمًا من إدراك "سوزان" للأمر. ويمكن القول إنه كان يفكر قائلاً: "لقد قدمت أفضل أداء عندي، فكيف تمكنت من معرفة ذلك؟"، وأخيرًا دفعه فضوله إلى سؤال "سوزان" كيف عرفت أنه لا ينظف أسنانه، وأنه كان يضع رأسه فحسب أسفل الماء دون أن يستحم.

فقالت: "إن هذا ما أكسب رزقي من خلاله"، فنظر "نيك" إليها وهو يشعر بالهزيمة.

وقال متذمرًا: "تحتاجين إلى وظيفة جديدة".

كثير من أولياء الأمور ـ لاسيما الأمهات ـ يعتقدون أن لديهم مقدرة فطرية وغريزة أساسية تمكنهم من قراءة أبنائهم، وهذه هي الحقيقة بالفعل. ودون أن يفكروا في ذلك الأمر، فإنهم يجدون سهولة في تحديد الانحرافات في الأنماط السلوكية التي تثير حفيظتهم. وعليك أن تفكر في كم ستكون ماهرًا في ذلك باستخدام أدوات التحليل السلوكي الإضافية المكونة لهذه الطريقة المنهجية. إن الاعتماد على الحدس أمر جيد عندما يكون الموضوع المطروح متعلقًا بقيام الابن بإنجاز الواجب أو الاستحمام أو غسل الأسنان، أما عندما يكون الأمر متعلقًا بتعاطي مخدرات أو علاقات أو مشاجرات أو انتهاكات، فلن يكون الاعتماد على الحدس هو الخيار الأفضل بالنسبة لك.

لنتناول سلوكيات الخداع اللفظي التي يستخدمها الناس عندما تكون الحقائق ليست في صفهم.

عدم القدرة على الإجابة : إذا طرحت سؤالاً على شخص ولم يعطك إجابة عما سألت عنه، فهناك أسباب لذلك. ومن هذه الأسباب المحتملة أن تكون الحقائق ليست في صفه، وأنه يحاول التفكير في كيفية التعامل مع هذا الأمر. والآن، هل يجب أن تستنتج على الفور أن هذا الشخص كاذب لأنه لم يجبك عما سألت عنه؟ بالطبع لا. يجب أن تتذكر دائمًا قاعدة التشعبات، فأنت في حاجة إلى أكثر من مجرد سلوك مخادع واحد. وبصفة عامة، قد تكون هناك تفسيرات أخرى لذلك. هل سبق وتحدثت مع شخص بدا أنه لا يفهم قصده؟ أو ربما لم يفهم الشخص سؤالك، أو ربما اعتقدت أنه سمع سؤالاً آخر؟

مشكلات الإنكار: هناك أمر آخر وثيق الصلة بعدم القدرة على الإجابة ألا وهو عدم وجود إنكار صريح لشيء في سؤالك يتضمن اقتراف خطأ أو له عواقب مرتبطة به. لنلق نظرة على مثال يوضح كيف يظهر هذا السلوك.

في ٢٥ يونيو ٢٠٠٤، استضاف "نيل كافوتو"، المذيع بقناة فوكس نيوز، السيد "ديك تشيني" نائب الرئيس الأمريكي آنذاك، وسأله عن المشادة الأخيرة التي حدثت في مجلس الشيوخ بينه وبين العضو "باتريك ليهي". وذكرت بعض التقارير الصحفية أن "تشيني" استخدم كلمة بذيئة في المشادة، لكن عضو مجلس الشيوخ لم يكن في الجلسة في ذلك الوقت، ولم يعترف "تشيني" بأنه فجر تلك القنبلة اللفظية. إليكم مقتطفًا من النص المكتوب لهذه المقابلة:

كافوتو: حسنًا. سيدي، هناك بعض الأمور الصغيرة التى أود حلاً لها، أو معرفة مزيد من التفاصيل الحقيقية عنها. ومن هذه الأمور المشادة التي جرت منذ بضعة أيام بينك وبين عضو مجلس الشيوخ "باتريك ليهي" النائب عن فيرمونت. فماذا حدث؟

تشيني: حسنًا، نحن... أعتقد أنه يمكن القول بأننا قمنا بعمل مناظرة برلمانية في مجلس الشيوخ الأمريكي.

كافوتو: سمعت أن الأمر كان أكثر من مجرد مناظرة.

تشيني: حسنًا، كان الأمر كذلك، لقد عبرت بقوة شديدة وشعرت بالارتياح بعد أن فعلت ذلك.

كافوتو: حسنًا، الآن، هل استخدمت فعلاً الكلمة البذيئة؟

تشيني: ليست هذه هي نوعية الألفاظ التي أستعملها عادةً.

كافوتو: تمام، لكن التقارير قالت إنك قلت ذلك.

تشيني: نعم، ليست هذه هي نوعية الألفاظ التي أستعملها عادةً. لكن...

كافوتو: ماذا قلت له؟

تشيني: عبرت عن استيائي من السيناتور "ليهي".

كافوتو: هل هذا بشأن تعليقاته عنك وعن شركة هاليبورتون؟

تشيني: لا، كان الأمر متعلقًا بذلك نسبيًّا. لقد كان إلى حد ما... كما أنه متعلق بـ... إنه من نوعية البشر التي تكيل لك الاتهامات ثم تتعامل معك كأنك أعز أصدقائها. وقد عبرت بعبارات محددة عن وجهات نظري في ... في سلوكه ورحلت.

لنتوقف مع المقابلة عند هذا الحد. ما الذي نستنتجه من تعليقات "تشيني"؟ لقد بدا أنه ينفي إمكانية استخدامه هذه الألفاظ، وبالتالي كان من السهل على "كافوتو" تفسير ذلك على أنه إنكار ضمني ويستمر في الحوار، أليس كذلك؟ ولحسن الحظ، أنه استمر كالتالي:

كافوتو: هل سببته؟

تشيني: ربما.

كافوتو: هل أنت نادم على ذلك؟

تشيني: لا. أنا قلت ذلك، وشعرت بأن-

(قاطعه كافوتو)

ها قد وجدناه. لو كان "تشيني" لم يستخدم اللفظ البذيء لصرح بهذه الحقيقة بوضوح على الفور بعد أن أثار "كافوتو" الموضوع، لكنه تهرب من السؤال قائلاً إنه لا يستخدم مثل هذه الألفاظ عادةً أو في حياته الطبيعية. لقد كانت أمامه فرصة ذهبية للإنكار، لكنه فشل في فعل ذلك. وبعد ثلاثة أسئلة، اعترف "تشيني" بأنه "ربما" يكون قد سب "ليهي" (وهذا لفظ استثنائي سنتناوله فيما بعد في هذا الفصل)، وبعد سؤال آخر اعترف قائلاً: "أنا قلت ذلك".

النوع الأول في مشكلة الإنكار يتمثل في الفشل الصريح في الإنكار. فبدلاً من الفشل في الإجابة عن السؤال، قد يفشل الشخص ببساطة في تقديم أي نوع من الإنكار. فمثلاً، إذا سألت شخصًا سؤالاً يحتمل الإجابة بنعم أو لا، مثل: "هل فعلت ذلك؟" ولم يجب الشخص عن السؤال بإجابة "نافية" كأن يقول: "لست أنا الفاعل" أو "لم أفعل ذلك"، فهذا مؤشر له دلالة. فعندما تكون الحقيقة ليست في صف الشخص، فإنه يميل نفسيًّا إلى الرد بمعلومات يشعر بالارتياح عند الإدلاء بها.

تتخذ مشكلات الإنكار شكلين آخرين هما:

- **الإنكار غير المحدد**: إذا قدم الشخص العبارة "النافية" في شكل تركيز عام ولم يعبر بشكل محدد عن إنكاره موضع السؤال - كأن يقول: ("لم أفعل شيئًا"، "لا يمكن أن أفعل أبدًا مثل هذه الفعلة") - فإن هذا يعد مؤشرًا ذا دلالة. إن الأمر ملتبس، لكن إذا قال الشخص إنه لم يفعل أي شيء، فهذا يعني من الناحية النفسية أنه يتهرب من موقف صعب كي لا يضطر إلى الكذب الصريح المتمثل في قول: "لم أفعل ذلك". إنه اختلاف طفيف تغفل عنه بسهولة الأذن غير المدربة.

- **الإنكار بشكل منفصل**: إذا كان رد الشخص عن سؤال يتضمن اقتراف خطأ هو جواب "منفي" لكنه مخفي وسط إجابة طويلة، فهذا أمر مهم. وإذا كانت نسبة الجواب المتعلق بالإنكار صغيرة نسبيًّا، فهذا أمر سيئ، وعليك اعتباره مؤشرًا على الخداع.

التردد أو رفض الإجابة: أحيانًا قد نطرح سؤالاً على شخص ويجيب بإجابات مثل: "لست متأكدًا من كوني الشخص المناسب للتحدث إليه". وفي بعض الحالات يكون سبب تلك الإجابة هو أنه لا يرغب في أن يكون الشخص المناسب للتحدث إليه، فهذه حجة سهلة. أو قد يعبر عن تردده بجواب من عينة: "يا إلهي، لست متأكدًا من أنني أستطيع الإجابة عن هذا السؤال". وبطبيعة الحال، قد تكون هذه الإجابات مشروعة، ولذلك تذكر أن تلتزم بقاعدة تشعُّب السلوكيات.

تكرار السؤال : لماذا يلجأ الشخص المخادع إلى تكرار السؤال؟ ربما نعتقد أن هذا نوع من كسب الوقت، وهذا هو الهدف في النهاية، لكن ماذا يحدث في ذلك الوقت؟ يقول خبراء علم النفس السلوكي إن هذا الشخص يحاول ملء الوقت الذي قد يبدو لحظة صمت خرقاء للغاية. ومن المعروف عالميًّا أن الصمت عندما يكون ردًّا على سؤال، فإنه يعد خداعًا. ومن ثم بدلاً من أن يجلس الشخص صامتًا مثل الحجر دون أي تعبير على وجهه، فإنه يقوم بتكرار السؤال حتى يمنح نفسه وقتًا للتفكير. والمثير في الأمر هو أن عملية تكرار السؤال قد تستغرق ثانيتين أو ثلاث ثوان فقط، ولذلك سنقوم بعملية حسابية. إذا كان الشخص يفكر عشر مرات أسرع مما يتحدث، فسيكون قد تمكن من التوصل لإجابة يأمل أن تكون جيدة كأنه فكر فيها في عشرين أو ثلاثين ثانية. ومن المهم أن تتذكر دومًا قاعدة التشعُّبات السلوكية؛ فهناك أسباب مشروعة للغاية لتكرار السؤال، فقد يكون لم يسمعه جيدًا، أو يريد التأكد من فهمه إياه، وأحيانًا تكون مجرد عادة لديه.

العبارات التي لا تعطي أجوبة : السبب النفسي المتعلق بالعبارات التي لا تعطي أجوبة هو السبب نفسه المرتبط بتكرار السؤال، ألا وهو التهرب من لحظة الصمت المحرجة وكسب وقت للتفكير في كيفية الرد. وهذه العبارات هي الأشياء التي يقولها الناس ولا تمدك بإجابة عما سألت عنه، مثل: "هذا سؤال وجيه"، أو "أنا سعيد لأنك سألتني هذا السؤال". وفي بعض الأحيان، يمكن أن تمدك هذه العبارات بمعلومات مفيدة، ومن العبارات

العبارات التي لا تعطي أجوبة

"هذا سؤال وجيه".

"أنا سعيد بأنك سألتني هذا السؤال".

"كنت أعلم أنك ستسألني هذا السؤل".

"هذا قلق مشروع".

التـي لا تعطي أجوبة والتي نسمعها كثيرًا عبارة: "كنـت أعلم أنك ستسألني هـذا السـؤال". فلماذا استخدمت هـذه العبارة ردًّا على سـؤال محدد؟ قد يكون الشخص دون أن يدري يلفت انتباهنا إلى ما يفكر فيه أو ما يثير قلقه.

العبارات غير المتسقة: "لولا وجود سبب وجيه لما قيل: إن الشخص ذا الذاكرة الضعيفة يجب ألا يمتهن مهنة الكذب". هذا ما قاله "ميشيل دي مونتين" الذي عرف جيدًا أن الحفاظ على القصة متماسكة عندما تكون الحقيقة ليست في صفك تعد مهمة مستحيلة. فعندما يقول شخص كلامًا عن موضوع مهم بالنسبة لك، ثم يقول كلامًا آخر غير متسق مع ما قاله من قبل، ولا يقدم تفسيرًا عن سبب تغيير القصة، فهذا مؤشر له دلالة.

"كريستيـن أودونيـل" عضـوة حـزب الشـاي، ومرشحـة سابقـة في انتخابـات مجلس الشيوخ الأمريكي حلت ضيفة على برنامج *بيرس مورجان تونايـت* الذي يعرض على شبكة CNN في ١٧ أغسطس عام ٢٠١١، للترويج لكتابهـا *Troublemaker: Let's Do What It Takes to Make America Great Again*. وفـي النهايـة غـادرت "أودونيـل" البرنامـج قبـل انتهائه لأنهـا كانـت راغبة في التحدث عن أجـزاء معينة فقط فـي كتابها، ورفض "مورجـان" حصر أسئلته على هذه الأجزاء فقط. إليكم مقتطفًا قصيرًا من هذه المشادة:

مـورجـان: هـل تتفقين مـع ميشيل باكمـان فـي أننـا يجب أن (نسترجع) أسلوب لا تسأل لا تقل، هل يجب أن نستعيد ذلك؟

أودونيل (ضاحكة): أنا لا أتحدث عن السياسات. أنا لست مرشحة لشغل أحد المناصب. اسأل "ميشيل باكمان" عما تعتقده. اسأل المرشحين لشغل المناصب عن آرائهم.

مورجان: لماذا تتصرفين بغرابة في هذا الشأن؟

أودونيل: أنا لا أتصرف بغرابة في هذا الشأن. يا بيرس، أنا لست مرشحة لشغل أحد المناصب، ولا أروج لأجندة تشريعية. أنا أروج للسياسات التي وضعتها في الكتاب، وهي سياسات مالية في الأساس، ودستورية في المقام الأول.

خلال هذين الجوابين، قالت "أودونيل" إنها "لا تتحدث عن سياسات" لأنها "ليست مرشحة لشغل أحد المناصب"، ثم قالت: " أنا أروج للسياسات التي وضعتها في الكتاب وهي سياسات مالية في الأساس، ودستورية في المقام الأول". من الواضح أنها لم تتمكن من الدفاع عن موقفين متناقضين في الوقت نفسه، فوقعت في شرك لم يمكنها إخراج نفسها منه سوى بالمغادرة. سنتناول إستراتيجية التعامل مع العبارات غير المتسقة في الفصل الحادي عشر.

وسنخوض في تفاصيل هذه المقابلة بمزيد من الاستفاضة في الفصل السابع، حيث سنتناول فيه سلوك الهجوم الذي يعد المؤشر التالي في قائمة مؤشرات الخداع.

استخدام سلوك الهجوم: عندما تضايق الشخص المخادع بسؤال لا فرار منه بسبب الحقائق التي يتضمنها الموقف، فهذا يسبب له الكثير من

التوتر ويجبره على اللجوء إلى الهجوم. وقد يتمثل هذا الهجوم في شكل التشكيك في مصداقيتك أو كفاءتك من خلال طرح أسئلة مثل: "منذ متى وأنت تعمل في هذه الوظيفة؟"، أو "هل تعلم أي شيء عن مؤسستنا؟"، أو "لماذا تهدر وقتي في هذا الأمر؟". ما يحاول فعله هذا الشخص هو محاولة إجبارك على التراجع، فتبدأ تسأل نفسك إذا ما كنت تسير في الطريق الصحيح أم لا. وغالبًا ما يستخدم الأطفال هذا الأسلوب عند المواجهة مع الآباء والأمهات، فيطرحون أسئلة من عينة: "لماذا تنتقدني دومًا؟"، و"لماذا لا تثق بي؟".

الأسئلة غير المتعلقة بالموضوع: تقول بعض المدارس الفكرية إن الرد على سؤال بسؤال يعد خداعًا، لكننا نرى أن الأمر ليس هكذا بالضرورة. ما يثير انتباهنا هو أننا نطرح سؤالًا فيكون الرد عليه سؤالًا ليس له علاقة مباشرة بالسؤال الذي طرحناه في السابق.

يذكر "فيل" أنه قام بتحقيق بخصوص فقدان جهاز كمبيوتر محمول، وقام باستجواب بعض الأفراد الذين ترددوا على المكان الذي أخذ منه الكمبيوتر، وسأل كلاًّ منهم هذا السؤال: "هل هناك سبب لوجود بصماتك على جهاز الكمبيوتر المحمول في حال عثورنا عليه؟"، وقد أجاب بعض الأفراد بأسئلة مثل: "لمن هذا الكمبيوتر؟"، أو "من أي مكتب أخذ؟"، وهذا الأسئلة منطقية تمامًا ومناسبة. ورغم ذلك، رد أحد الشباب بعد صمت طويل وسأل: "كم يبلغ ثمنه؟"، وهذا السؤال ليس له علاقة بما سئل عنه، وربما لديه سبب وجيه في طرحه. ترى، هل كان يريد أن يعرف إذا ما كانت الجريمة ستصبح جنحة أم جناية؟

الإجابات المحددة للغاية: قد يكون الأشخاص المخادعون محددين للغاية بطريقتين، لكنهما طريقتان متناقضتان تمامًا. وإحدى هاتين الطريقتين هي الإجابة عن السؤال بطريقة تقنية جدًّا أو بطريقة محدودة جدًّا. ونذكر من أمثلة ذلك مقابلة أجريناها مع مسئول تنفيذي سئل عن المبيعات التي حققها خلال ربع السنة، فقال: "أنا سعيد لأنك سألت هذا السؤال. إن مبيعاتنا المحلية أعلى بكثير مما توقعناه". واتضح أن المبيعات المحلية شكلت ١٠ ٪ فقط من إيرادات الشركة. وبعد ثلاثة أسابيع، أعلنت الشركة أرباحها، وكان أداؤها منخفضًا بشكل واضح عن ربع السنة السابق. لقد انخفضت المبيعات عامة.

وهناك المقابلة الشهيرة في عام ١٩٩٢ للرئيس الأمريكي آنذاك "بيل كلينتون" مع المذيع "ستيف كروفت" في برنامج ٦٠ *دقيقة*. فعندما قال كروفت: "تزعم جنيفر فلاورز وتصف بالتفصيل في صحيفة التابلويد سوبرماركت أنها كانت على علاقة بك دامت لمدة اثنتي عشرة سنة"، كان جواب "كلينتون" هو: "هذا زعم كاذب". من الناحية التقنية، كان محقًّا. ووفقًا للسيدة "فلاورز" فقد استمرت هذه العلاقة إحدى عشرة سنة ونصف السنة.

بالإضافة إلى التحديد المفرط من خلال تضييق نطاق الإجابة، قد يلجأ الأشخاص المخادعون إلى نقيض التحديد المفرط ويغمرونك بمعلومات مفصلة ردًّا على سؤالك. وقد تتساءل لماذا يفعلون ذلك؟ هل تتذكر إستراتيجية الخداع المتمثلة في التأثير على الآخرين التي يستخدمها المخادعون للسيطرة على تصور الناس عنهم؟ غالبًا ما تتمثل هذه الإستراتيجية في تقديم معلومات أكثر من المطلوبة من أجل خلق هالة من التقدير حولهم. عندما ترأس "فيل" إدارة الشئون الداخلية

في وكالة الاستخبارات الأمريكية، طلب من كل المحققين أن يسألوا الموظفين محل الاستجواب هذا السؤال: "ماذا تفعل هنا في الوكالة؟ ما وظيفتك؟" ، وبوضوح، لم يكن المحققون ليقوموا بهذه المقابلة دون معرفة ذلك. والهدف من المقابلة كان نوعًا من الاختبار. وقد وجدنا أن الأشخاص الصادقين أجابوا عن السؤال ذاكرين المسمى الوظيفي، مثل: "أنا ضابط تحقيقات" أو "أنا محلل" ، أما الأشخاص المخادعون، فكانوا يقومون بوصف وظيفتهم، ويذكرون معلومات محددة بهدف التأثير على تصور المحقق عنهم. والمثير في الأمر أن كل ما قالوه كان حقيقيًّا، لكن الهدف كان خلق هالة من التقدير حولهم.

قدر غير ملائم من الأدب: بالتأكيد لا تراودنا الشكوك في أي شخص لمجرد كونه شخصًا لطيفًا. أما إذا زاد الشخص فجأة من مستوى اللطف في أثناء إجابته عن أحد الأسئلة، فهذا مؤشر له دلالة. فقد يقول الشخص: "نعم يا سيدتي" في إجابة معينة ولا يقولها في وقت آخر في المقابلة. أو قد يضيف مجاملة في أثناء الرد فيقول: "بالمناسبة، إنها رابطة عنق رائعة". الفكرة هنا تتمثل في أننا كلما أعجبنا بشخص، زاد ميلنا إلى تصديقه وخجلنا من مواجهته. والشخص يستخدم الأدب وسيلة لتعزيز إعجابنا به.

قدر غير مناسب من القلق: عندما تكون الحقائق ليست في صف الشخص، فإنه يجد نفسه في موقف صعب يلزم عليه محاولة الخروج منه. في مثل هذا الموقف تكون كثير من الأمور ليست في صالح هذا الشخص، ولذلك يلجأ إلى إستراتيجية يحاول من خلالها التقليل من أهمية الموضوع.

وعادة سيركز الشخص إما على الموضوع أو على العملية، ليحدث تساويًا في المحادثة من خلال طرح أسئلة مثل: "لماذا هذا الموضوع مهم لهذه الدرجة؟"، أو "لماذا الجميع قلقون بشأن ذلك؟". وقد يحاول الشخص المزاح بشأن هذا الموضوع، وهذا الأمر تحديدًا يعد غير ملائم بالمرة.

الشكوى من العملية أو الإجراءات: أحيانًا - وليس بالضرورة- يتبنى الشخص أسلوب الهجوم، لكنه سيحاول الهجوم بدلاً من الدفاع من خلال الاعتراض على الإجراءات. ومن أمثلة تلك الأسئلة: "لماذا تسألني؟" أو "كم سيستغرق هذا الأمر؟". وقد تكون هذه الأسئلة تكتيكًا يهدف للتأخير مثل تكرار السؤال، أو إعطاء عبارات لا تجيب عن السؤال، وقد تكون محاولة مراوغة على أمل تغيير مسار الإجراءات.

الفشل في فهم سؤال بسيط: عندما تسأل سؤالاً فغالبًا ما تستخدم كلمات أو عبارات معينة لتضع خطوطًا تحدد نطاق السؤال أو مداه. وإذا كانت صياغتك السؤال تمثل فخًّا للشخص، فمن الإستراتيجيات التي سيستخدمها هي إجبارك على تغيير الصياغة أو المصطلحات. والهدف من ذلك هو تحجيم نطاق السؤال أو مداه كي يتيح لنفسه فرصة الإجابة عن السؤال بطريقة ترضيك وترضيه. وقد يكون أشهر مثال على ذلك هو شهادة الرئيس الأمريكي "بيل كلينتون" أمام المدعي المستقل في قضية "مونيكا لوينسكي" في أغسطس ١٩٩٧. في أثناء الإجراءات، تمت الإشارة إلى تصريح قاله محامى "كلينتون"، حيث قال: "المدعي يدرك تمامًا أن السيدة لوينسكي قدمت مستندًا صحيحًا يمكنهم من القول إنه لا "توجد" علاقة حميمة من أي نوع أو شكل أو طريقة مع الرئيس كلينتون".

وبعد ذلك سئل "كلينتون" عما إذا كانت هذه العبارة زائفة أم لا، فقال إجابته المشهورة: "هذا يعتمد على معنى "توجد"، فإذا كان معنى الكلمة يقصد به حاليًّا وليس ماضيًا، فهذا أمر آخر، وهكذا يكون معناها أنه ليس هناك علاقة بيننا، وهذا تصريح حقيقي تمامًا". لقد وجد "كلينتون" نفسه محصورًا في مدى التصريح محل السؤال، فاضطر إلى محاولة تقليص المدى كي يتمكن من الإجابة بصدق.

العبارات الإحالية: أحيانًا عند الرد على السؤال سيشير الشخص المخادع إلى أنه سبق وأجاب عن هذا السؤال، وقد يحدث ذلك في شكل عبارات مثل: "أود أن ألفت انتباهك إلى تصريحي السابق عندما قلت..." أو "كما قلت للشخص الآخر فإن ..." أو "كما قلنا مرارًا وتكرارًا في ملفات مؤسستنا فإن...". والفكرة هنا هي بناء المصداقية. إنه أسلوب ماكر لكنه أقوى مما يتخيل الناس. وقد نكون غير مقتنعين بأن هذا الشخص صادق، لكن التكرار أداة نفسية غالبًا ما تجعلنا أكثر تقبلاً لهذا الاحتمال، وهذا لم يكن ليحدث لولا الإلحاح علينا.

> **العبارات الإحالية**
>
> "كما قلت في اجتماعنا الأخير..."
>
> "كما فسرنا في التقرير..."
>
> "كما قلت للشخص الأخير الذي سأل ذلك السؤال..."

افترضي أنك كنت في أحد المطاعم في أحد الأماكن مع إحدى الصديقات، وفي أثناء ذلك ذهبت هي إلى الحمام، وعادت وعلى وجهها نظرة اندهاش.

وقالت لك: "لن تصدقي ذلك، لكن في الغرفة الأخرى هناك طاولة يجلس عليها كل الأشخاص المشهورين الذين قد تفكرين في مقابلتهم! وبدأت في سرد أسماء مثل: جوني ديب، وجوردون رامزي، وجيمي فوكس،

ومات ديمون، وماثيو ماكونهي، وديفيد بيكهام، وليوناردو دي كابريو، وبراد بيت، وكريستيان بيل، ودينزل واشنطن، وجورج كلوني، وريان رينولدز، وهيو جاكمان، ستيفين تايلور، وويل سميث، وبيرس بروسنان...

فقلت: "حقًا؟!".

فقالت مصرة: "فعلاً أقصد ذلك! إنهم جميعًا هناك! لقد رأيتهم!".

هنا أنت لا تعلمين إذا ما كانت صديقتك تهلوس أم لا، لكنك أيضًا تعلمين أنه من المستحيل وجود كل هؤلاء الرجال في الغرفة المجاورة. ولذلك تقولين لصديقتك أن تكف عن التخيل.

فتقول: "اسمعي ما أقوله لك، إنهم هنا، في تلك الغرفة. لا أعلم سبب وجودهم، لكنهم هنا".

والآن تبدئين في التساؤل. وكما أنت متأكدة من أن هؤلاء الرجال ليسوا في الغرفة المجاورة، ستجدين نفسك تتخيلينهم جميعًا على الطاولة.

فتقول لك صديقتك: "اذهبي وانظري!".

وأخيرًا ترضخين، وتنهضين لإلقاء نظرة.

ها قد تعرفتم على قوة العبارات الإحالية. إن التكرار يؤثر تأثيرًا بالغًا علينا. وفي كثير من المواقف، نجد أن الزعم لمرة واحدة لا يكون له تأثير كبير، لكن في كل مرة تكرر فيها هذا الزعم تقل المقاومة أو عدم التصديق لدرجة أن يصبح الباب مفتوحًا أمام احتمال أن يكون لهذا الزعم مصداقية. تذكر ما قاله "فرانكلين روزفلت" في عام ١٩٣٩: "التكرار لا يحول الكذب إلى حقيقة".

الاستعانة بالدين: عندما يذكر الشخص لفظ الجلالة في موضوع ما، فإنه يقوم بتغليف الفكرة في شكل جذاب للغاية كما يقول علماء النفس، ويمكن أن تكون هذه الطريقة فعالة للغاية. فهل ثمة شيء أكثر مصداقية من الله؟ ولذلك عليك أن تنتبه إلى الردود التي تشمل عبارات مثل: "أقسم بالله" أو "الله شهيد عليَّ" لأنها قد تكون محاولة لإضفاء جاذبية ومصداقية للكذبة قبل تقديمها لك.

> **الاستعانة بالدين:**
>
> "أقسم بالله..."
>
> "الله شهيد عليَّ..."
>
> "أقسم بكتاب الله إن..."
>
> "الله يعلم أنني أقول الحقيقة"

الذاكرة الانتقائية: عندما يقول شخص عبارة "لا أتذكر" تجد نفسك أمام عبارة صعبة التفنيد دون وجود دليل ملموس قاطع. إنه عذر نفسي، ويصعب التعامل معه. وهناك مشكلة أخرى مع الذاكرة الانتقائية تتمثل في أنها قد تكون مشروعة بسهولة. افترض أنك سألت الرئيس التنفيذي لشركة يعمل بها خمسة وعشرون ألف موظف، وقلت له: "هل قام أحد من العاملين بالشركة بالاحتيال خلال الاثني عشر شهرًا الأخيرة؟"، وقال لك بحزم "لا" فسيكون هذا غريبًا إلى حد ما، لأنه قد لا تكون لديه طريقة لمعرفة ذلك بالفعل. أما الرد الأكثر منطقية فسيكون: "لا أعلم ذلك"، وهذا الرد قد يثير الشك في مواقف أخرى. فمثلاً إذا سألت الرئيس التنفيذي عما إذا كان قد قام بأنشطة احتيالية خلال الاثني عشر شهرًا الأخيرة وأجابك بذلك الرد فسيكون من الواضح أن أمامك موقفًا يستدعي مزيدًا من التقصي. ولذلك يلعب السياق دورًا مهمًّا جدًّا عند تحديد ذلك السلوك.

> **الذاكرة الانتقائية**
>
> "ليس هذا ما أذكره..."
>
> "وفقًا لما أعلم فإن ..."
>
> "ليس هذا ما أعلمه..."
>
> "على حد علمي..."

الألفـاظ المغيرة للمعنى: هنـاك نوعان من هذه الألفاظ قد يكونان مؤشرين على الخداع، وهما ألفاظ الاستثناء وألفاظ الإدراك. تمكن ألفاظ الاستثـاء الأشخاص الراغبين في إخفـاء معلومات معينة مـن الرد على السـؤال بصـدق دون الإفصـاح عـن تلـك المعلومـات. ومن أمثلـة تلك الألفـاظ التابعة لهـذا النـوع: "جوهريًـا"، و"عمومًـا"، و"أساسيًـا"، و"ربما"، و"غالبًـا". أما ألفاظ الإدراك فتستخـدم لدعـم المصداقيـة مثل: "بصراحـة"، و"لأكـون صريحًـا تمامًـا"، و"بصـدق". اعلم أن لكل منًـا عادات وأنماطًا كلامية تتضمن هذه الألفاظ، ولذلك عليك أن تتذكـر مرة أخرى قاعدة مجموعة السلوكيات. بالإضافـة إلى ذلك، لا تعتبر كل لفظة من هذه الألفـاظ مؤشـرًا منفصلاً، واعتبـر استخدام العديـد مـن تلـك الألفـاظ فـي رد علـى أحد الأسئلـة مؤشرًا على الخـداع، ومن الممكن أن يكون هنـاك الكثير مـن تلك الألفاظ في إجابة واحـدة. وسنتنـاول إستراتيجيـة التعامـل مع ألفاظ الاستثناء في الفصل الحادي عشر.

ألفاظ الاستثناء
"ليس حقيقيًا..."
"أساسيًا..."
"جوهريًا..."
"عمومًا..."
"ربما..."
"عادةً..."
"من الممكن ..."
"كثيرًا..."

ألفاظ الإدراك
"بصراحة..."
"قولاً للحقيقة..."
"بأمانة..."
"لأكون صريحًا للغاية..."
"بصدق..."
"في الحقيقة..."

عمـل "مايـكل" فـي إحـدى القضايـا المتعلقـة بموظفـة شابة كانت تعمـل محاسبة فـي شركـة صغيـرة، واتهمت بسرقـة ما يزيد علـى ٧٥٠٠ دولار من خلال تحرير شيـكات من الشركة لصالحها كمستلم،

واستخـدام الختم المطاطي الذي يحمل توقيع صاحب الشركة للتوقيع على الشيـكات. وعند مواجهتها بالاتهام زعمت أن المالـك اتفق معها على هذه المبالغ مقابـل سكوتها عن إخفاء سجلين من أجـل التهرب من الضرائب. وأنكر صاحب العمل ذلك وأبلغ الشرطة عنها.

إليكم مقتطفًا من نص مقابلة "مايكل" معها:

مايكل: احكي لي عن الجزء الذي قال فيه (صاحب العمل): "الآن، بما أنك تعلمين عن أمر السجلين، فسأتولى أمرك كي تبقي فمك مطبقًا".

المحاسبـة: حسنًـا، قـال لي في الأسـاس إنه سيدفع لـي ـ كما تعلم ـ مزيدًا من المال أو ما شابه ذلك. أساسًا لم نتحدث بشكل موسع في الأساس.

من الواضح أنها كانت تختلق القصة أثناء التحدث، وفي النهاية اعترفت. وفي الوقت نفسه، كان أمامها شهر للانتهاء من مدة مراقبة طويلة بسبب جنحة أخرى غير متعلقة بالموضوع. أما الآن فهي تنتظر قضاء العقوبة في السجن في واقع الأمر.

العبارات المقنعة: الكذب بغرض التأثير على الآخرين الذي تحدثنا عنه في بداية الفصل وقلنا إنه من أقوى أنـواع الكذب يتم في صورة ما نطلق عليه "العبارات المقنعة"، وهذا السلوك قوي للغاية لدرجة أنه يستحق مناقشته بمنتهى العمق؛ وهذا ما سنفعله في الفصل القادم.

٦

أقوى أنواع الكذب

اجعل كذبك أكثر منطقية من الحقيقة نفسها،
كي يجد المسافرون المتعبون الراحة في كنفه.

ـ تشيسلاف ميلوش

مثل كل العاملين في هذا المجال، شهدنا بدورنا قضايا شنيعة مثيرة للغثيان، لكن ربما يكون من الأسلم أن نقول إن أيًّا من هذه القضايا لم يكن ببشاعة قضية رجل سنطلق عليه "أوسكار"، كان موظفًا في الحكومة الأمريكية في منصب رفيع في الجدول العام الأمريكي للأجور. خضع "أوسكار" للتحقيق بتهمة التحرش بالأطفال، وتم استدعاء "فيل" لإجراء التحقيق معه.

قام "فيل" بسؤال "أوسكار" عما إذا كان قد تحرش بالأطفال، فاكفهر وجه "أوسكار" ولوح بسبابته وقال لـ "فيل" في غضب:

"أيها الشاب، أنا لا يمكن أن أفعل ذلك. هذا يعد انحرافًا، وأنا لست منحرفًا".

لم يُصدم "فيل"، وقابل رد الرجل بهدوء مثير.

فقال "فيل": "اسمع، أنا لي ولدان صغيران. وبصراحة، لو كنت أظن أنك منحرف لما جلست معك في غرفة واحدة".

فبدا "أوسكار" متحيرًا. من الواضح أنه لم يتوقع رد فعل من هذا القبيل. لقد توقع شجارًا لكنه وجد مناقشة. وعلى الفور عاد "فيل" إلى الأسئلة.

فقال: "حسنًا، متى كانت آخر مرة كنت فيها بمفردك مع هؤلاء الأطفال؟".

وفي النهاية اعترف "أوسكار" بأنه تحرش بمئات الأطفال، وعندما سأله "فيل" عن الأماكن التي يرتادها ليعثر على هؤلاء الأطفال، أجاب "أوسكار" إجابة مخيفة؛ حيث قال إن مكانه المفضل الذي يذهب إليه هو سلسلة شهيرة بها مطاعم بيتزا وقاعة ألعاب فيديو مخصصة للأطفال.

عندما أجاب "أوسكار" في البداية قائلاً إنه لا يمكن أن يفعل ذلك أبدًا، لأن التحرش بالأطفال عمل غير أخلاقي وأنه ليس منحرفًا، كان يستعين بالعبارات المقنعة. فإذا سُئِلَ شخص سؤالاً ولم يكن قادرًا على الإجابة بالحقائق لأنها ليست في صفه، فمن المحتمل جدًّا أن يرد بمثل هذه العبارات الهادفة إلى إقناع السائل بشيء معين بدلاً من إمداده بمعلومات صادقة.

افترض أن أحد الأشخاص سألك: "هل أخذت المال المفقود؟"، ونظرًا لأنك صادق ولم تأخذ المال، فسترد قائلاً: "لا!" والسبب في هذا الرد هو أن المهم بالنسبة لك هو توصيل هذه الحقيقة البسيطة، أما الشخص

المذنب فقد يرد بـ "لا" أو قد لا يرد بها، لكن نظرًا لارتباكه لعدم وجود الحقائق في صفه، فسيضطر إلى قول معلومات أخرى لإقناعك، مثل: "لا يمكن أن أفعل ذلك أبدًا"، "هذا يعد خيانة وأنا لست هذا النوع من الأشخاص"، أو "اسأل أي شخص هنا، انظر إلى حساباتي"، أو "أنا سمعتي طيبة"، أو "أتظن أنني قد أخاطر بوظيفتي وأفعل ذلك؟".

ربما تظن أن هذا الأمر قد يبدو واضحًا، وأن هذه السلوكيات ستثير الشكوك وسيكون من الصعب عدم إدراكها، ورغم ذلك يمكن أن نؤكد لك أنك إن لم تكن في وضعية النظر والاستماع ومطبقًا النموذج - الذي ورد ذكره في الفصل الأول - فمن الممكن أن تنطلي عليك هذه العبارات المقنعة بغض النظر عن خلفيتك الثقافية أو مهارتك. والسبب في ذلك يرجع ببساطة إلى أن هذه الجمل مقنعة بالفعل، فتكون هذه العبارات منطقية تمامًا، ويكون من الصعب جدًّا الانتباه إليها لأنها عقلانية للغاية. وقد تسمع إحدى هذه العبارات فتقول: "إنها عبارة يمكن أن أقولها خصيصًا إذا سئلت هذا السؤال". وقد يكون هذا الاعتقاد صحيحًا، لكن الاختلاف هو أنك لن تقول أكثر

أبطل مفعول العبارات المقنعة

يتمثل أسلوب مقاومة العبارات المقنعة في إبطال مفعولها وتفريغها من محتواها من خلال الاعتراف بها أو الاتفاق معها. وبالطبع يجب أن يكون ذلك مختلفًا عن الاتفاق مع الفعل. في مثال "سوزان سميث" يكون إبطال المفعول بجملة مثل: "سوزان، أعلم أنك تحبين أولادك. أعتقد أن هذا واضح للجميع".

وقد تقول لنفسها في لحظة عابرة: "إنهم في صفي". بيد أن الخطوة التالية هي الالتزام بالموضوع والاستمرار وصولاً إلى الاتجاه الصحيح، فتقول: "سوزان، نريد أن نتحدث معك الآن عما حدث بالفعل. نود أن نستمع إلى روايتك مرة أخرى".

من جملة واحدة فقط، وسيكون ردك محملاً بإضافة أخرى تضم عبارة مباشرة تنكر فيها قيامك بالفعلة. أما الشخص المخادع فسيرد بسلسلة من العبارات المقنعة لأنه ليس لديه خيار آخر، فالحقائق ليست حليفته.

لنأخذ مثالين آخرين على هذا السلوك. منذ عدة سنوات، كان "فيل" يقوم بتدريب بعض ضباط تنفيذ الأحكام، ولاحظ أن ضابطين يضحكان في آخر القاعة. ومن المعتاد أن تنطوي هذه المحاضرات على الكثير من المرح، لذلك توقف "فيل" في منتصف كلامه، وتحدث في نبرة تشبه المعلم الصارم الغاضب، وطلب من الضابطين رواية الأمر الذي يعتقدان أنه مضحك لبقية الفصل، ففسر أحدهما أن زميلاً لهما أيضًا في هذه القاعة كان يقوم بالتحقيق في حادثة سرقة في بلدتهم. فقد تقدمت سيدة ببلاغ في عامل صيانة قام بإصلاح ماسورة بها تسريب في شقتها أثناء وجودها في العمل، وعندما عادت إلى بيتها في ذلك اليوم اكتشفت أن بعض مجوهراتها مسروقة. وقام الضابط المحقق باستجواب كل المترددين على الشقة بمن فيهم عامل الصيانة، وعندما سأله عن المجوهرات، أجابه كالتالي:

الرسالة التي وصلت إليها هي: "لقد طرحنا عليكِ سؤالاً، وسمعنا ما قلته، وما قلته لم يؤثر على سير المحادثة". والجميل في ذلك أن تلك الرسالة تصل بشكل ضمني. أما إذا قيلت بشكل مكشوف فستكون هكذا: "انتظري لحظة يا سوزان، أنا لا أصدقك. أعتقد أن كل ما تقولينه هو كذب محض". وهذه المباشرة ستؤدي إلى الدفاع عن النفس، وهذا يجعل الشخص منطويًا. ومهمتنا هي أن نجعل الشخص منفتحًا علينا. وهذا الأسلوب قوي للغاية وفعال جدًا سواء استخدمه والد عند الحديث مع الابن، أو استخدمه صاحب العمل عند الحديث مع الموظف، أو استخدمه ضابط مخابرات أمريكية عند التحدث مع إرهابي.

"أعمل في هذه المهنة منذ عشرين عامًا وأوشكت على التقاعد. لماذا أخاطر بخسارة معاشي من أجل بعض المجوهرات السخيفة؟".

وقال الضابطان اللذان كانا يضحكان إن زميلهما ضابط التحقيقات وجد هذا الجواب منطقيًّا لدرجة أنه لم يعد يشتبه في عامل الصيانة. والتفت "فيل" إلى ضابط التحقيقات، وسأله:

"فيم تفكر الآن؟".

فقال الضابط: "أفكر في التحدث مع عامل الصيانة في الغد".

وفي الوقت نفسه تقريبًا كنا نقدم تدريبًا لإدارة جنوب كارولينا لإنفاذ القانون. وكان من بين الضباط في هذا الصف ضابط من قرية صغيرة في جنوب كارولينا تسمى "يونيون"، وهي قرية المواطنة المشهورة سوزان سميث المعروفة بفعلها المشين. وربما تتذكرون المأساة التي وقعت عام ١٩٩٤ والتي تمثلت في جريمة القتل التي قامت فيها السيدة "سميث" بإغراق ولديها الصغيرين، حيث جعلت سيارتها تتدحرج في البحيرة والولدان مربوطان بداخلها. لقد زعمت في البداية أن هناك رجلاً

نصائح للوالدين

إذا كنت والدًا وجاء الوقت للتحدث مع ابنك حول إدمانه المخدرات، فضع في بالك أن تكون في وضعية النظر والاستماع معًا في أثناء التحدث إلى الابن، وأن تكون منتبهًا بصفة خاصة للعبارات المقنعة. لقد أوضحت خبرتنا أنه عند مواجهة الوالدين للمراهقين الذين تعاطوا المخدرات فإنهم سيعتمدون بشدة على العبارات المقنعة. أما إذا كان ابنك لم يتعاط المخدرات فمن المحتمل أن تكون ردوده على سؤالك على النحو التالي: "لا طبعًا!" أو "مستحيل!".

أما الأطفال الذين تعاطوا المخدرات فمن غير المحتمل أن ينكروا ذلك، بل إنهم يعتمدون عادةً على العبارات المقنعة مثل:

- "لا أصدق أنك تظن أنني يمكن أن أفعل ذلك!".
- "لم أمنحك مطلقًا أي سبب يجعلك تفكر فيّ بهذه الطريقة!".
- "لماذا لا تثق بي؟".
- "أنت تتهمني لمجرد أنه ألقي القبض على جوش، وأن جوش صديقي!".

ستجد قائمة بالأسئلة المقترحة لطرحها على طفلك حول تعاطيه المخدرات في الملحق الأول في نهاية هذا الكتاب.

اختطف سيارتها، لكنها اعترفت بجريمتها بعد عدة أيام.

وخلال إحدى فترات الاستراحة في الجلسة التدريبية التي ناقشنا فيها العبارات المقنعة، جاء أحد الضباط الذين اطلعوا على ذلك التحقيق وقال: "لأول مرة أفهم كيف نجحت في خداع المحققين ببراعة خلال التحقيق الأول". وقال الضابط إنه عند سؤال السيدة "سميث" عما إذا كانت لها أية علاقة باختفاء ولديها، كان جوابها كالتالي: "أنا أحب ولديّ، فلماذا أفعل أي شيء يلحق الضرر بهما؟ أنا لا يمكن أن أقوم بإيذاء ولديّ أبدًا!". وقال الضابط إنه عند هذه النقطة صدق المحققون - رغم خبرتهم الطويلة في هذا المجال - أنها ليست لها علاقة بالأمر.

تلك الجمل الثلاث المقنعة كانت غاية في التأثير لثلاثة أسباب: أولاً، كشأن بقية العبارات المقنعة، كانت تلك الجمل صحيحة أو لا يمكن دحضها. فعندما قالت: "أنا أحب ولديّ" كان هذا حقيقيًّا إلى حد ما. وعندما قالت: "أنا لا يمكن أن أقوم بإيذاء ولديّ أبدًا" كان هذا زعمًا غير حقيقي بكل أسف وأسى، لكن توقيت قول هذا الزعم جعله لا يمكن دحضه.

ثانيًا، العبارات المقنعة عادةً ما تنطوي على العواطف. وفي هذه الحالة، قال الضابط إنه عندما قالت السيدة "سميث" تلك العبارات، رأى المحققون الدموع في عينيها، والعواطف تعبر عن الاقتناع. وليس من الضرورة أن تكون العواطف في حد نفسها حقيقية أو مخادعة، لكن الأشخاص الكاذبين يستخدمونها لدعم خداعهم.

أما السبب الثالث فيرجع إلى أن تلك العبارات كانت متسقة مع هوى المحققين. فقد قال الضابط لنا: "من واقع تجاربنا نجد أن الأمهات لا يقتلن أطفالهن - إنهن لا يفعلن ذلك في بلدة يونيون في ولاية ساوث كارولينا"، وكان هذا أمرًا مثيرًا.

فسأله "فيل": "في أي الأماكن تقتل الأمهات أطفالهن؟".

فقال الضابط: "حسنًا، كما تعلمون، في نيويورك، لوس أنجلوس، شيكاغو". من الممكن أن يقوم الضباط بالتعميم غير الدقيق الذي قد يجد بعضنا أننا نقوم به أيضًا.

العبارات المقنعة

"لا يمكن لأحد أن يشكك في نزاهتي".

"أنا سمعتي طيبة للغاية".

"أنا شخص شريف".

"كلمتي عهد".

"ليس من طبعي القيام بمثل هذه الفعلة".

"أحاول دائمًا القيام بالأمر الصحيح".

"لا يمكن أن أخاطر بخسارة وظيفتي بأن أفعل شيئًا مثل ذلك".

"كيف يمكن أن تظن أنني يمكن أن أشترك في أمر بهذه الخطورة؟".

"أنا أعمل في هذا المكان منذ ما يزيد على عشرين سنة".

"أنا أحبك ولا يمكن أن أفعل شيئًا يؤذيك".

وعلى النقيض من تعاملنا مع الألفاظ المغيرة في المعنى، فإننا نعتبر كل عبارة مقنعة مؤشرًا على الخداع في حد ذاتها. ولذلك، فإن عبارتين مقنعتين تكوِّنان مجموعة متشعِّبة. إن تلك الجمل غاية في القوة.

٧
غضب الكاذب

ليس هناك شخص يكذب بوقاحة مثل الشخص الغاضب.

-فريدريك نيتشه

فــي محكمة فيدرالية فــي هوستون أجريــت في ١٠ أبريل مــن عام ٢٠٠٦، وقــف "جيفري سكيلينج" الرئيــس التنفيذي السابــق لمؤسسة "إينرون" عند منصــة الشهود في أثنــاء محاكمته. كان "سكيلينــج" متهمًا بالتآمر، والاحتيــال فــي الأوراق الماليــة، والاتجــار الداخلي، وتقديــم بيانات زائفة للمراجعيــن في أعقاب الانهيار المدوي لتلك الشركــة التي لم تعد موجودة حاليًا، وكانت تعمل في مجال خدمات الطاقة، وأخذ يدافع عن براءته.

رفع "سكيلينج" يده اليمنى عندما كان موظف المحكمة يلقنه القسم القائل: "هل تقسم جديًا على أن تقول الحقيقة، الحقيقة كاملة، ولا شيء سوى الحقيقة، كي يساعدك الرب؟".

فأجاب "سكيلينج" : "أقسم" ، وتبوَّأ مقعده. إذا ما عاودنا التفكير في الفصل الخامس والطبيعة الشاملة لهذا القسم وكيف يغطي جميع أنواع الكذب، فيمكن لـ "سكيلينج" أن يكذب بشكل مقنع كذب الاختلاق، وكذب الحذف، وكذب التأثير. من المدهش أن نفكر في الأمور التي دارت حتمًا في رأس "سكيلينج" في أثناء أداء هذا القسم. هل شعر بأنه محاصر لأن الحقائق ليست حليفته وأن المخاطرة كبيرة للغاية؟ هل ذلك ما جعله يهاجم كل من لامه على ورطته؟

قال "سكيلينج" للمحلفين: "بدأ البحث وخسر الناس أموالهم، وخسر الناس وظائفهم. إن أسهل شيء هو البحث عن معارضين" . وكان من الواضح أن المحلفين لم يتأثروا بكلامه، وبعد خمسة وأربعين يومًا ثبتت إدانته في تهمة تآمر، وفي تهمة فساد داخلي، وفي خمس تهم أخرى متعلقة بتقديم بيانات مزورة للمراجعين، وفي اثنتي عشرة تهمة أخرى متعلقة بالاحتيال من خلال الأوراق المالية. وحكم على "سكيلينج" بالسجن لمدة أربع وعشرين سنة وأربعة أشهر، ودفع غرامة قدرها ٤٥ مليون دولار أمريكي.

وقبل خمس سنوات من وقوف "سكيلينج" عند منصة الشهود في ذلك اليوم أظهر علامات تدل على شعوره بأنه محاصر. ففي مكالمة في إحد المؤتمرات أجراها مع محللين ومراسلين في ١٧ إبريل في عام ٢٠٠١ قام "ريتشارد جروبمان" - المدير الإداري لمؤسسة هايفيلدز كابيتال مانجمنت في بوسطن - بسؤال "سكيلينج" عن سبب رفض مؤسسة "إينرون" الإعلان عن الميزانية العمومية الخاصة بها مع بيان الأرباح.

قال "جروبمان" : "أنتم المؤسسة المالية الوحيدة التي لا يمكنها إصدار ميزانية عمومية، أو بيان بالتدفق النقدي عند الإعلان عن أرباحها" .

فقال "سكيلينج" : "حسنًا، شكرًا جزيلاً لك، نحن نقدر ذلك أيها الأحمق".

بلا شك كان هناك الكثير من الأمور التي تدور في رأس "سكيلينج" في ذلك اليوم بخصوص ما يحدث في شركة "إينرون" جعلته غير قادر أو غير راغب في الإفصاح عنه، ردًا على الأسئلة التي طرحت عليه. وبعد أقل من ثمانية أشهر، أي في ٢ ديسمبر ٢٠٠١، قدمت مؤسسة "إينرون" طلب حماية من الإفلاس.

رأى "سكيلينج" أن حياته التي عرفها تنهار، وأنه يمكنه تخيل سيناريو واقعي سيعاني فيه العواقب الوخيمة. ويعد السلوك الهجومي الذي أظهره "سكيلينج" في المكالمة المؤتمرية، وفي أثناء وجوده عند منصة الشهود مؤشرًا قويًّا للغاية على الخداع. وكلما ضاق الخناق على الشخص زاد احتمال لجوئه إلى الهجوم. ولذلك فإن رؤية السلوك ردًّا على أحد الأسئلة، تدل على أن الشخص يشعر بتوتر شديد بسبب هذا السؤال، وأن هذا الموضوع يتطلب بشدة مزيدًا من الانتباه.

من سلوكيات الخداع التي قدمناها في الفصل الخامس، عرض قدر غير مناسب من القلق. وكما قلنا، فعندما تكون الحقائق ليست حليفة للشخص فإنه قد يلجأ إلى إستراتيجية يحاول فيها التقليل من أهمية الموضوع، من خلال الرد عليه بأسلوب استخفاف غير مناسب. وفي بعض الأمثلة يمكن أن يكون هذا السلوك نوعًا من الهجوم أو العدوان.

عندما قامت الصحفية التليفزيونية "ديان سويار" بإجراء مقابلة في ٢٨ يناير ٢٠٠٣ مع "سكوت بيترسون"، المقيم في مدينة "مودستو" بولاية كاليفورنيا، والذي أدين في النهاية بجريمة قتل زوجته الحامل "لوسي"،

تلك القضية التي كانت من أكثر قضايا القتل إثارة للانتباه في ذلك العقد، وطرحت عليه بشكل مباشر السؤال الذي أراد الجميع طرحه فقالت: "هل قتلت زوجتك؟".

فقال "بيترسون": "لا، لا، لم أقتلها". ومن الغريب أنه كان يبتسم في أثناء قول ذلك. ومن الصعب فهم ذلك السلوك غير المناسب للغاية ردًّا على سؤال تقشعر له الأبدان.

العوامل النفسية التي قد يرتبط بها هذا السلوك معقدة، لكن خبرتنا تشير إلى أن العنصر المحتمل في رد فعل كالذي أظهره "بيترسون" هو أنه نوع من أساليب الهجوم. الابتسام ردًّا على سؤال متعلق بجريمة مشينة يعكس قدرًا من الاستعلاء أو الاستخفاف المقصود بهدف الهجوم على السائل.

وقد يتخذ السلوك الهجومي شكل التهديد، وقد يكون تهديدًا بإيذاء النفس. وقد رأينا ذلك خلال أيام كشف الكذب في الوكالة، حيث كانت الكثير من الأمور على المحك، وكان الجو في إدارة كشف الكذب مَتوترًا للغاية.

قبل توصيل الشخص بجهاز كشف الكذب تكون هناك مقابلة سابقة للاختبار، يتم فيها مراجعة الموضوعات التي سيتضمنها اختبار كشف الكذب. والهدف من ذلك هو ضمان أن يكون الشخص واثقًا من إجاباته، وكذلك منحه فرصة ليزيح عن صدره أي شيء قد يكون مرتبطًا ارتباطًا مباشرًا بمسألة الاختبار، أو لمناقشة المخاوف الثانوية. وفي الوكالة، من الضروري أن تغطي مقابلات ما قبل الاختبار كل الموضوعات الشخصية شديدة الحساسية اللازم مناقشتها لتحديد مدى مناسبة ائتمان الشخص

على معلومات لا تتعلق بالأمن القومي فحسب، بل بحياة الأفراد أيضًا. إنه إجراء تطفلي وعدواني للغاية يخضع الراغبون في خدمة الوكالة أنفسهم له.

تذكر "سوزان" أنها اضطرت إلى إجراء مقابلة مع امرأة أربع مرات بسبب السلوكيات التي أظهرتها لدرجة أن المرأة تضايقت للغاية. وفي النهاية هددت بالقفز من شرفة بالدور السابع في الوكالة إذا لم تتراجع "سوزان". الناس الذين يعرفون "سوزان" خارج نطاق عملها في الوكالة يرونها أمًّا تقليدية، أما تلك المرأة فقد رأتها "ساحرة العذاب الشقراء".

وفي أغلب الأحيان يكون هذا السلوك الهجومي اعتداءً مباشرًا في هذا السياق، ونظرًا لطبيعة العمل الذي قامت به "سوزان" قبل عملها في الوكالة محققة لكشف الكذب، فعادة ما يتم تكليف "سوزان" بإجراء اختبار كشف الكذب على ضباط المخابرات. وخلال إحدى المقابلات السابقة لاختبار كشف الكذب على أحد الضباط، سألته "سوزان" السؤال التقليدي المتعلق بالتواصل مع الجنسيات الأجنبية ووكالات الاستخبارات الأجنبية. وأثار هذا السؤال غضب ضابط المخابرات إثارة بالغة، حيث فقد أعصابه وأخذ يهاجم "سوزان" ويوبخها قائلاً إنها لا يمكنها أن تفهم مطلقًا حياة ضابط المخابرات والأنشطة التي يقوم بها. وظلت "سوزان" هادئة، ولم تقم بتوصيله بجهاز كشف الكذب. وقبل نهاية مقابلة ما قبل الاختبار اعترف ضابط المخابرات بأنه كان على علاقة بامرأة تعمل لحساب إحدى جهات المخابرات الأجنبية.

والآن، لنتناول بمزيد من العمق كيف يبدو هذا السلوك فعليًا في محادثة مطولة قائمة تظهر المحفز ورد الفعل تجاهه.

كما أشرنا في الفصل الخامس، كانت "كريستين أودونيل" المرشحة السابقة في مجلس الشيوخ الأمريكي عن ولاية ديلاوير ضيفة في برنامج *بيرس مورجان تونايت* الذي يعرض على شبكة سي إن إن من أجل الترويج لكتابها الجديد. في ذلك الفصل رأينا عبارات "أودونيل" غير المتسقة، أما هنا فسنركز على سلوكها الهجومي.

في أثناء المقابلة، عرض "مورجان" فيلمًا وثائقيًّا من إنتاج قناة MTV يرجع تاريخه لعام ١٩٩٦، عارضت فيه "أودونيل" زواج المثليين، وسألها عما إذا كانت آراؤها قد تغيرت في هذا الموضوع منذ ذلك الحين. فقالت "أودونيل"، في أثناء المقابلة التي كانت تجرى معها في استديو منفصل عن استديو البرنامج، إنها تحدثت عن الفيلم الوثائقي في كتابها، وفسرت لماذا أثارت هذا الموضوع علنًا في تلك المرحلة من حياتها. وأشار "مورجان" إلى تصريحات أخرى قالتها "أودونيل" عن الالتزام الأخلاقي والانحراف، واستغل هذه التصريحات مدخلاً لمناقشة موضوع الزواج العرفي بين السياسيين وعن سياسة لا تسأل ولا تقل. والآن سوف نتناول المحادثة من هذه النقطة، ونسلط الضوء على سلوكيات الهجوم.

مورجان: على صعيد ذي صلة من الطبيعي أن أسألك ـ على سبيل المثال ـ سؤالاً شائعًا جدًّا بالنسبة لأي سياسي. . .

أودونيل (*مقاطعة*): أنا أتحدث عن كل ذلك في الكتاب.

بالفعل "أودونيل" الآن في وضعية الهجوم. فالمقاطعة تهدف إلى منع "مورجان" من طرح سؤاله للمناقشة. هذا السلوك الفظ يشكل هجومًا

على "مورجان" وعلى إستراتيجية وعملية المقابلة التي يحاول تنفيذها. إنه يوحي بقوة أن "أودونيل" تخشى من أن يضعها سؤال "مورجان" في موقف صعب يضر بموقفها السياسي. ونتيجة لذلك، تحاول السيطرة على المقابلة وترسل لـ "مورجان" رسالة مفادها أنها ستملي عليه ما يتم مناقشته.

مورجان: ما رأيك في الزواج العرفي بين السياسيين، على سبيل المثال؟

أودونيل: أنا أتناول ذلك في الكتاب. أنا هنا للتحدث عن . . .

مورجان *(مقاطعًا)*: أنت هنا للترويج للكتاب اللعين، ولذلك لا يمكن أن تستمري في قول "كل هذا موجود في الكتاب". عليك أن ترددي بعضًا مما فيه.

أودونيل: أنا هنا للتحدث عن الكتاب.

مورجان: نعم، أنا أتحدث عن الكتاب، وأنت تكررين قول "كل هذا موجود في الكتاب"، إذن قولي لي الموجود في الكتاب.

أودونيل: لماذا لا تسألني أسئلة عما أقوله في الفصل الذي أنتقد فيه باراك أوباما؟ لماذا لا نتحدث عن...

مورجان: لأنني الآن أريد أن أعرف إذا ما كنت تؤيدين الزواج العرفي أم لا.

أودونيل: إنك على وشك أن تصبح وقحًا إلى حد ما، هل تعلم ذلك؟ أنا بوضوح...

مورجان: حقًّا؟

أودونيل: أنا بوضوح أريد التحدث عن الموضوعات التي اخترت التحدث عنها في الكتاب.

عند هذه المرحلة في المحادثة، شنت أودونيل هجومًا مباشرًا على "مورجان" من خلال وصفه بأنه "وقح" . وفي الوقت نفسه، يبدو جليًا أن قولها "أنا هنا للتحدث عن الكتاب" غير متسق مع ردودها السابقة التي رفضت فيها التحدث عن الموضوعات التي صرحت بأنها في الكتاب. وأمام إصرار "مورجان" على التحدث في موضوع الزواج العرفي، أجبرت "أودونيل" على التراجع والإصرار على مناقشة موضوعات من اختيارها فقط.

مورجان: هل أجبت عن هذا السؤال في الكتاب؟

أودونيل: أنا أتحدث في الكتاب عن معتقداتي، لذلك فأنا بالفعل أجبت عنه.

مورجان: هل تحدثت عن الزواج العرفي في الكتاب؟

أودونيل: وما مناسبة ذلك الآن؟ هل هناك تشريع يمنع هذا؟

مورجان: أكيد، من الواضح، نظرًا لآراء "ميشيل باكمان" وغيرها كما تعلمين، أنه موضوع مثير كثيرًا للجدل السياسي. أنا أود معرفة وجهة نظرك، وأنت تقولين دائمًا "كل هذا موجود في الكتاب". ولذلك أنا مندهش من سبب عدم إعرابك عن وجهة نظرك في المقابلة إذا كانت موجودة في الكتاب.

أودونيل: لأنني لا أعتقد أن هناك مناسبة للموضوع. إنه ليس موضوعًا أرغب في تبنيه، فهذا ليس ما أناصره في الفترة الحالية. لقد تحدثت عن هذا الموضوع وناقشته من قبل. ما أحاول فعله الآن هو الترويج لكتاب آمل أن يكون قصة ملهمة للغاية للأشخاص المنتمين إلى حركة حزب الشاي، كي يستمروا في هذه الحركة من أجل إعادة أمريكا إلى الثورة الأمريكية الثانية. هذا هو هدفي، هذا هو ما أركز عليه حاليًّا.

هنا "أودونيل" تهاجم "مورجان" من خلال التشكيك في مدى ملاءمة سؤاله للوضع الراهن، وفشلت مرة أخرى في الإجابة عن السؤال. من الواضح أنها خائفة من التحدث مع "مورجان" في هذا الموضوع.

مورجان: إذن، هل تتفقين مع "ميشيل باكمان" في ضرورة إعادة تفعيل سياسة "لا تسأل ولا تقل"؟ هل يجب إرجاع هذه السياسة؟

أودونيل: (ضاحكة) أنا لا أتحدث عن سياسات. أنا لست مرشحة لأي منصب. اسأل "ميشيل" عن رأيها. اسأل المرشحين الآخرين للمنصب عن آرائهم.

مورجان: لماذا تتصرفين بغرابة حيال هذا الأمر؟

أودونيل: أنا لا أتصرف بغرابة تجاه الأمر يا "بيرس". أنا لست مرشحة للمنصب، ولا أروج لأجندة تشريعية. أنا أروج لسياسات وضعتها في الكتاب، وهي مالية في مجملها، ودستورية في معظمها. ولهذا السبب وافقت على المجيء إلى البرنامج، وهذا ما أود التحدث عنه. أنا لا أتصرف بغرابة، بل إنك وقح بعض الشيء (*انظر الفصل الخامس*).

مورجان: أنا مندهش من سبب اعتقادك أنني وقح. أعتقد أنني لطيف ومحترم. إنني أطرح أسئلة فحسب بناءً على تصريحاتك العلنية، وما كتبته في كتابك في الوقت الراهن. ومن المؤكد أنه ليس من الوقاحة أن أسألك عن هذه الأمور.

أودونيل: حسنًا، ألا تعتقد بصفتكِ مذيعًا أنني إذا قلت إن هذا الموضوع هو ما أود التحدث عنه فإنه ينبغي أن نتناقش في ذلك الموضوع؟

مورجان: في الواقع، لا. إنك شخصية سياسية.

أودونيل: حقًّا، حسنًا. إنك تبعدني عن الموضوع. لقد رفضنا مقابلة أخرى بسبب هذا الموضوع.

مورجان: إلى أين أنت ذاهبة؟

أودونيل: حسنًا، كان من المفترض أن أتحدث في نادي النساء الجمهوريات في الساعة السادسة، واخترت أن أتأخر عنهن بعض الشيء ليس لأتحمل مذيع برنامج حواري وقحًا، بل لأتحدث عن كتابي، وأتحدث عن الموضوعات التي أتناولها في الكتاب. هل قرأت الكتاب؟

مورجان: نعم، لكن هذه الموضوعات في كتابك، هذا ما أقصده. أنت تحدثت عنها بالفعل.

أودونيل: حسنًا. هل فرغنا؟ هل انتهينا؟

أنهت "أودونيل" المقابلة من خلال هجوم ثنائي الأبعاد، حيث هاجمت "مورجان" بوصفه "مذيع برنامج حواري وقحًا"، وتركته مندهشًا من خلال مغادرة البرنامج فجأةً.

سلوك "أودونيل" في هذه المقابلة يعد مثالاً مصورًا لما يفعله الشخص عندما تحاصره مجموعة من الأسئلة، ويضطر إلى شن هجوم على السائل كوسيلة تمكنه من الانسحاب. في هذه الحالة، شعرت "أودونيل"

بأنها مهددة بسبب أسئلة "مورجان" المتعلقة بالزواج العرفي. ماذا يجب أن نستنتج من شدة هجومها ردًّا على ذلك التهديد؟ من المحتمل أنها كانت مقتنعة بأن الدخول في مناقشة مع "مورجان" على شاشة التليفزيون الوطني حول آرائها عن هذا الموضوع سيضرها سياسيًّا، وربما يسبب لها مشاكل على الصعيد الشخصي. ورأت "أودونيل" أن إعطاء معلومات صادقة ردًّا على أسئلة "مورجان" ليس خيارًا متاحًا بالنسبة لها. وعندما تكون المخاطرة كبيرة، ويشعر الشخص بأنه لم تعد أمامه خيارات متاحة، فغالبًا ما يكون العدوان هو السلاح المختار.

٨

كيف يبدو الخداع الشكلي؟

كل من له عينان يرى بهما، وأذنان يسمع بهما ربما يقنع نفسه بأن أحدًا لا يستطيع كتم السر. فحتى إن بقيت شفتاه مطبقتين، فسوف يتحدث بأنامله، وسوف تتسرب الخيانة من كل مسامه.

- سيجموند فرويد

إذا كانت الصورة تساوي ألف كلمة، فقد ألف هذا المسئول التنفيذي الكبير كتابًا عن أحداث مقابلة واحدة. كان "فيل" قد تم استدعاؤه لعقد مقابلة مع مسئول تنفيذي يعمل في واحدة من كبريات الشركات الأمريكية، وكانت تلك الشركة لديها تعاقد مع الحكومة. ونظرًا لسرية العمل الذي سيتم إنجازه وفقًا لهذا العقد، فقد كان لابد من إجراء تحقيقات عن خلفية عدد من المسئولين التنفيذيين بهذه الشركة، بمن فيهم ذلك الشخص الذي سنشير إليه باسم "نورمان". وأظهرت التحقيقات عن خلفية "نورمان" أنه على علاقة بفتاة أجنبية. ورغم أن "نورمان" متزوج، فلم تكن المشكلة

في علاقته بتلك الفتاة، بل كانت في أنه لم يكشف عن تلك العلاقة. لقد طُلب منه الإعلان عن كل معارفه الأجانب لتسجيلها في السجل الرسمي، لكنه فشل في فعل ذلك.

كان لـ "نورمان" حضور طاغ؛ فقد كان رجلاً قوي البنية، وكان يلعب كرة القدم في الكلية. كان سلوكه فظًّا عندما دخل إلى الغرفة، حيث علق سترته وجلس. وعندما فسر له "فيل" سبب وجوده هنا المتمثل في الخبر الوارد بشأن علاقته بالفتاة الأجنبية، كان رد "نورمان" : "حسنًا" ، وخلع حذاءه الأيمن، ووضع قدمه على الكرسي، ولف ذراعيه حول ركبته. وبعد ذلك، عندما سأله "فيل" مباشرةً عما إذا كانت لديه صديقة أجنبية، رد "نورمان" بعبارتين مقنعتين، ثم خلع حذاءه الأيسر، وأخفى قدمه اليسرى في الكرسي، ولف ذراعيه حول ركبتيه. وهكذا جلس "نورمان" ذلك الرجل الضخم الذي يرتدي قميصًا أبيض اللون ورابطة عنق وأخذ ينظر من بين رجليه إلى "فيل" .

ماذا كان يفترض أن يفهمه "فيل" من هذا التصرف؟ من الواضح أن "نورمان" على قدر من الذكاء والفطنة أهله لمنصب مسئول تنفيذي رفيع في هذه الشركة الكبيرة، لكنه غير مدرك إطلاقًا السلوك الذي يظهره. لقد كان تجسيدًا واضحًا يبرز أنه لا أحد معصوم من إظهار سلوك يمكن تقييمه. لنقل فقط إن "فيل" علم أنه لديه مشكلة وأنه عليه بذل المزيد من الجهد.

قلنا في الفصل الثاني إن معظم التواصل يتم بشكل غير ملفوظ. وفي الواقع، يشكل الجزء غير الملفوظ الغالبية العظمى بشكل واضح. وتختلف النتائج في مختلف الدراسات، لكن معظم الباحثين استنتجوا أن ثلثي التواصل على الأقل يتم بطريقة غير ملفوظة. إذا أمعنا النظر في هذا النوع

من التواصل برمته، واعتبرناه "لغة جسد"، فسيكون من المهم أن ندرك أن سلوكيات الخداع غير الملفوظة التي ندرسها كجزء من النموذج ليست سوى أحد الفروع فحسب. وهذا يعني أن بعض أشكال لغة الجسد تكشف حقائق أكثر من غيرها إلى حد كبير.

يميل ما يُعرفون بـ "خبراء" لغة الجسد إلى تحليل السلوكيات غير اللفظية بشكل عام. هل تذكر ما قلناه عن التقييم العام للسلوك؟ يجب ألا تفعل ذلك، وإلا ستكون أشبه بمن يحاول الحصول على جرعة ماء من خرطوم إطفاء الحريق، وستضع نفسك في موقف تكون مضطرًّا فيه إلى تخمين معنى وأهمية كل وضعية أو حركة مكررة. يجب أن تخرج التخمين من المعادلة، وتنحي جانبًا كل السلوكيات العامة، التي لن تساعد على الوصول إلى وجهتك المنشودة المتمثلة في اكتشاف الخداع. ومن ثم، يجب أن تجعل تحليلك قاصرًا فحسب على هذه السلوكيات التي تمثل ردًّا مباشرًا فوريًّا على المحفز المتمثل في سؤالك.

من واقع خبرتنا تمكنا من تحديد سلوكيات معينة قد تكون مخادعة عند ممارستها بهذه الطريقة. لنلق نظرة عليها.

سلوك الصمت أو التأخر في الرد: ويتمثل في طرح سؤال على الشخص دون أن تحصل منه على جواب في البداية، وبعد فترة تأخير يبدأ الشخص في الرد. كم تبلغ مدة التأخر في الرد التي تجعلك تحكم عليه بأنه ذو دلالة، وتعتبره مؤشرًا على الخداع؟ حسنًا، هذا الأمر يعتمد على الظروف.

جرب هذا التمرين مع أحد الأصدقاء، واسأله السؤال التالي: "في مثل هذا التاريخ منذ سبع سنوات، ماذا كنت تفعل في ذلك اليوم؟ في كل الأحوال سيصمت الشخص قبل الرد، لأنه سؤال لا يستدعي بطبيعته إجابة فورية، حيث يضطر الشخص إلى التفكير فيه، ومن المحتمل أن يظل غير قادر على إعطاء إجابة مفيدة. والآن، اطرح على صديقك هذا السؤال: "في هذا التاريخ منذ سبع سنوات، هل سرقت محطة بنزين؟" إذا صمت صديقك قبل الإجابة، فربما يجب أن تكون أكثر حرصًا عند اختيار أصدقائك. أما الاحتمال الأرجح فأنه لن تكون هناك فترة صمت، وسيرد صديقك على الفور قائلاً: "لا! بالطبع لا!". إنه تمرين بسيط، لكنه يوصل فكرة ضرورة تقييم التأخير في الرد في ضوء الظروف من حيث ملاءمته طبيعة السؤال.

أما المتغير الثاني فيتمثل في إدراك إذا ما كان التأخر في الرد مناسبًا للشخص أم لا. ففي أثناء المقابلة على سبيل المثال، سيتكون إيقاع يوضح لك الوقت الذي يستغرقه الشخص قبل الرد على أسئلتك. وإذا وجدنا شيئًا خارجًا عن هذا الإيقاع المألوف، فسوف يثير ذلك الشك لدينا.

عدم الاتساق بين اللفظي وغير اللفظي: تركيبة عقولنا تجعل السلوكيات اللفظية وغير اللفظية في حالة تماثل طبيعي. ومن ثم في حالة عدم وجود اتساق بينها، فإننا نعتبر ذلك مؤشر خداع محتملاً.

ومن المظاهر الشائعة الدالة على عدم الاتساق بين اللفظي وغير اللفظي، قيام الشخص بهز رأسه تعبيرًا عن الإيجاب رغم أنه يقول: "لا"، أو تحريك رأسه من جانب لآخر وهو يقول "نعم". وإذا قمت بعمل تدريب تمارس فيه هذا التنافر ردًّا على أحد الأسئلة، فستجد أنك مضطر

فعلاً لإجبار نفسك على هذه الحركة. ورغم ذلك، فالشخص المخادع من المحتمل أن يفعل ذلك دون أن يفكر في الأمر.

وهناك تحذيران مرتبطان بهذا المؤشر: أولاً، ينطبق هذا المؤشر فقط على الرد المطول، وليس على الرد المتمثل في كلمة واحدة أو في عبارة قصيرة. فمثلاً، اعلم أن الشخص قد يومئ برأسه بحدة وهو يقول "لا!". في هذه الحالة، نجد أن هذا لا يعد تنافرًا، بل هو تأكيد بسيط. ثانيًا، من المهم الانتباه إلى أنه في بعض الثقافات فإن الإيماء بالرأس لا يعني "نعم"، وأن تحريك الرأس من جانب إلى آخر لا يعني "لا". ولذلك، عليك التأكد من معرفتك السمات الثقافية للشخص الذي تقوم باستجوابه.

إخفاء الفم أو العينين: الشخص المخادع غالبًا ما يخفي فمه أو عينيه أثناء الكذب؛ فهناك ميل طبيعي إلى إخفاء تغطية الكذبة، ولذلك إذا اتجهت يد الشخص نحو فمه في أثناء الرد على سؤال، فهذا أمر له دلالة. وبالمثل، هناك ميل طبيعي يدفع المرء إلى إخفاء نفسه من رد فعل الأشخاص الذين يكذب عليهم. فإذا حجب الشخص عينيه في أثناء الإجابة عن السؤال، فقد يكون ذلك إشارة من العقل الباطن تدل على عدم قدرته على رؤية رد الفعل على الافتراء الذي يقوله. ويمكن أن يتم هذا الحجب من خلال اليد، أو بإغماض الشخص عينيه. وهنا لا نشير إلى رمش العين، لكن إذا أغمض الشخص عينيه في أثناء الرد على سؤال لا يتطلب التفكير في إجابته، فإننا نعتبر هذا وسيلة لإخفاء العينين ومؤشر خداع محتملاً.

التنحنح أو بلع الريق: إذا قام الشخص بالتنحنح أو ببلع ريقه بشكل له دلالة قبل الإجابة عن السؤال فهذا يوحي بمشكلة محتملة، أما إذا فعل

ذلك بعد الإجابة عن السؤال فهذا لا يزعجنا، لكن إذا فعل ذلك قبل الإجابة عن السؤال فهذا ينذر بحدوث أمرين: فربما يكون ما يفعله مكافئًا غير لفظي للجملة اللفظية "أقسم بالله إنني...."، وهذا يشير إلى تغليف الكذبة في أبهى حلة قبل تقديمها لنا. أو قد تكون هناك دلالة نفسية تتمثل في أن السؤال سبب له زيادة في التوتر، وهذا يمكن أن يسبب الضيق أو جفاف الفم والحلق.

ملامسة اليد للوجه: في أثناء الالتزام بوضعية النظر والاستماع، ابحث عن أي شيء يفعله الشخص في وجهه أو في منطقة الرأس ردًّا على سؤالك. وغالبًا ما يتم ذلك في صورة عض للشفتين أو لعقهما، أو مط الشفتين أو الأذنين. والسبب نجده في مادة العلوم التي درسناها في المرحلة الثانوية. فعندما يُطْرَحُ عليك سؤال، يسبب هذا السؤال زيادة في معدل التوتر لأن الجواب الصادق سيدينك، وهذا بدوره يحفز الجهاز العصبي الذاتي على العمل لتقليل التوتر. ومن أساليب فعل ذلك تفعيل رد فعل المواجهة أو الهروب، فيقوم جسم الشخص بإعادة توجيه الدماء إلى الأعضاء الحيوية والمجموعات العضلية الأساسية كي يتمكن من الجري أسرع، أو القفز أعلى، أو المقاومة بقوة ردًّا على التهديد. ومن أين يأتي هذا الدم؟ يأتي هذا الدم من المناطق الغنية بالدم في الجسم التي يمكنها العمل مؤقتًا بقدر قليل من الدم، وتتمثل هذه المناطق عادةً في سطح الوجه والأذنين وأطراف الجسم. وعندما يندفع الدم بعيدًا عن تلك المناطق، فإنه يضايق الأنابيب الشَّعرية ويسبب شعورًا بالبرد أو الحكة. ودون أن يدرك الشخص تمتد يداه إلى تلك المناطق، أو يقوم بعصر يديه أو حكهما. وها قد وجدت مؤشرًا على الخداع!

حركات نقاط الارتكاز: بعيدًا عن ردود الأفعال الفسيولوجية المذكورة، يقوم الجسم بتقليل التوتر من خلال أشكال أخرى من الأنشطة البدنية، تعد أكثرها وضوحًا هي حركات "نقاط الارتكاز".

نقاط الارتكاز لدى الشخص هي أجزاء الجسم التي يرتكز عليها في وضعية معينة أو موضع محدد. فإذا كان الشخص واقفًا، فإن نقاط الارتكاز الأساسية بالنسبة له هي قدماه. وقد تكون نقاط الارتكاز الفرعية بالنسبة له هي الذراعين إذا قام بعقدهما أمام صدره، أو قد تكون يديه إذا كان واقفًا وواضعًا يديه وراء ظهره أو في جيبه. لسنا مهتمين بوضعية الشخص، بل ننظر فقط إلى نقاط الارتكاز.

فإذا كان الشخص جالسًا على كرسي، فإن نقاط الارتكاز الأساسية ستكون متمثلة في المقعدة والظهر والقدمين. ودائمًا نعتبر القدمين من نقاط الارتكاز، حتى إذا كان عاقدًا قدميه وإحداهما معلقة في الهواء. في الواقع، إذا كان جسمه كله موجودًا على الأرض، فإن تلك القدم المعلقة في الهواء قد تكون نقطة الارتكاز المحتمل تحركها في أثناء قيام الجسم بالتقليل من التوتر، لأنها أقل النقاط مقاومة. وقد تتمثل نقاط الارتكاز الفرعية في مرفق الذراع الموجود على الكرسي، أو اليدين الموضوعتين على الحجر. ضع في بالك أننا لا نعتبر كل حركة من حركات نقاط الارتكاز بمثابة مؤشر خداعي مستقل. لذلك، إذا كانت هناك حركة نقطة ارتكاز ردًّا على سؤالك، فبغض النظر عن عدد حركات نقاط الارتكاز، عليك اعتبارها مؤشرًا خداعيًّا واحدًا.

ومن اللازم أن نذكر أننا في أثناء استجواب الأشخاص يكون الكرسي مستقيم الظهر رباعي الأرجل هو آخر شيء يمكن أن نرغب في أن يجلس عليه الشخص. إننا نريد أن يجلس الشخص على كرسي له عجلات، كرسي

يتأرجح ويدور، وقد يكون متحرك الذراعين. فهذا الكرسي يصبح مكبرًا للسلوكيات، فيبرز حركات نقاط الارتكاز، ويسهل عملية تحديدها.

إيماءات الهندمة: هناك طريقة أخرى قد يستخدمها الأشخاص في تقليل التوتر تتمثل في النشاط البدني من خلال هندمة النفس أو الأشياء المحيطة. لنتعرف كيف يبدو ذلك الأمر.

يروي لنا الزميل "دون تينانت" عن قصة مقابلته رئيسًا تنفيذيًّا لشركة برمجيات أمريكية كبرى في أثناء عمله صحفيًّا في مجال التكنولوجيا في هونج كونج. تمت المقابلة في الصباح الباكر في الجناح الرئاسي لفندق جراند حياة في هونج كونج، حيث كان يقيم الرئيس التنفيذي. وعندما وصل "دون" فتح له الرئيس التنفيذي وهو مرتد برنس حمام يشبه الذي يرتديه هيو هيفنر، ورحب به ودعاه للجلوس في غرفة المعيشة بالقرب من البيانو الكبير.

في ذلك الوقت في تاريخ الشركة، كان الرئيس التنفيذي على وشك تقديم مكون جديد من المكونات الصلبة للحاسب لإطلاقه في السوق، وكانت حركة جريئة أحدثت ضجة كبيرة في قطاع التكنولوجيا، لكن المحللين اعتبروها حركة حمقاء. وظهر أن هناك عدم تفاعل مثمر بين الإنتاج الهائل للشركة في مجال البرمجيات وبين محاولتها تسويق مكون مادي، لكن الرئيس التنفيذي كان مصرًا على أن تلك المخاطرة ستكون أفضل القرارات التي اتخذها في حياته.

ونظرًا لمعرفة "دون" بالجدل الدائر حول الإستراتيجية الجديدة، عاد إلى موضوع المكون المادي عدة مرات في أثناء المقابلة التي استمرت ساعة، وفي كل مرة كان يؤكد الرئيس التنفيذي أن المكون المادي سيشهد

نجاحًا باهرًا وسيحقق قيمة كبيرة للمساهمين، بيد أن الأمر المثير تمثل في أنه كل مرة يزعم فيها الرئيس التنفيذي أن المكون سيكون ناجحًا، كان يمسك حزام البرنس ويجعل البرنس أكثر ضيقًا. وأوضح "دون" في عدة مناسبات منذ ذلك الحين أنه لم يكن لديه مشكلة في هذا التصرف، لأنه لم يعلم ماذا يخفي الرئيس التنفيذي وراء ذلك، لكن استمراره في حركات الهندمة كان لافتًا للنظر.

واتضح أن هذا المكون المادي كان فاشلاً للغاية، وفي النهاية تم تأجيل الفكرة لأجل غير مسمى، ولم تخاطر الشركة بالدخول في مجال المكونات المادية منذ ذلك الحين.

في مثل هذه المواقف، في أثناء الإجابة عن سؤال قد يلجأ الشخص المخادع إلى تعديل رابطة عنقه، أو أساور القميص، أو النظارة. أما المرأة الكاذبة فقد ترجع بعض خصلات شعرها وراء أذنها، أو تعدل تنورتها. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نتنبه إلى تعامل الشخص مع العرق. لا يقلقنا كون الشخص يتصبب عرقًا، لكن إذا أخرج منديلاً (أو استخدم يده على الأرجح دون منديل) ومسح العرق من على حاجبه في أثناء الإجابة عن السؤال، فهذا أمر يحمل دلالة.

علاوة على ذلك، يعد ترتيب الأشياء المحيطة نوعًا من إيماءات الهندمة. فعندما تطرح سؤالاً على أحد الأشخاص، يقول فجأة إن الهاتف ليس موضوعًا بالشكل الصحيح، أو إن كوب الماء قريب جدًا، أو إن القلم الرصاص ليس في مكانه الصحيح. وكما هي الحال في حركات الارتكاز، عليك اعتبار كل إيماءات الهندمة التي تأتي ردًا على سؤال واحد بمثابة مؤشر خداعي واحد.

٩

الحقيقة في الكذب: اكتشاف الرسائل غير المقصودة

أعتذر لأنني كذبت عليك، وأعدك بأنني لن أخدعك إلا في مثل هذه الأمور.

- سبيرو تي. أجينو

في ٢٩ إبريل ٢٠٠١ نشرت صحيفة نيويورك تايمز قصة أعدها "أليكس برينسون" عن "كمبيوتر أسوشياتس"، وهي شركة برمجيات أمريكية عملاقة مقرها لونج آيلاند مشهورة بقسوتها مع المنافسين، وصرامتها أيضًا مع الموظفين والعملاء، وكانت القصة تحمل ذلك العنوان: "شركة برمجيات نفد ما في جعبتها من حيل: شبح الماضي قد يطارد كمبيوتر أسوشياتس"، وكشف هذا العنوان ما أشار إليه موظفون سابقون في الشركة على أنه خطة منهجية قديمة من أجل المبالغة في الإيرادات والأرباح. وقال أحد الموظفين السابقين بالشركة إن الشركة قامت بتضخيم الدخل المعلن من خلال إجراء محاسبي جعل مبيعات المنتجات

الجديـدة تبدو أكثر قـوة مما هي عليه. باختصـار، اتُهمت شركة "كمبيوتر أسوشياتس" بالقيام بالاحتيال المحاسبي واسع النطاق.

كانت الاتهامات مشينة للغاية لدرجة أن "سنجاي كومار" الرئيس التنفيذي لمؤسسة "كمبيوتر أسوشياتس" اضطر إلى الظهور على شاشة سي إن بي سي في اليوم نفسه لتفنيدها. في بداية المقابلة على شاشة سي إن بي سي، بدأ "كومار" ـ الذي كان في ضيافة المذيع "بيل جريفث" ـ بشن هجوم على صحيفة التايمز لنشرها المقالة دون ذكر المصدر أو نشر تعليقات من خبراء المال في وول ستريت، ثم سأله "جريفث" عن اتهام الشركة بمحاولة إخفاء انخفاض المبيعات. وضمن إجابة "كومار" قدم معلومات مهمة تمثلت في قوله: "بالمناسبة، أسلوبنا الجديد في العمل عبارة عن أمرين: فهو طريقة جديدة في البيع، وطريقة جديدة في حساب الإيرادات".

وفيما بعد في المقابلة، قام "جريفث" بسؤال "كومار" عن موضوع آخر أثير في مقالة صحيفة التايمز تناول الخلط بين عائدات صيانة البرمجيات، وبين إيرادات البرمجيات الجديدة. وأجاب "كومار" مؤكدًا صرامة قواعد مبادئ المحاسبة المقبولة عمومًا، ثم قال ما يلي:

> *... كما أننا ـ بالمناسبة ـ قمنا بإعطاء مزيد من التفاصيل في المكالمة التي أجريناها صباحًا، فضلاً عن المعلومات الموجودة على موقعنا الإلكتروني، وأوضحنا لماذا تعد إيرادات الصيانة ضمن المعدل المتوسط لشركات البرمجيات، لكنها في ذيل هذا المعدل المتوسط. وهذه إجابة منطقية تمامًا؛ فلسنا في حاجة لأن تكون إيرادات الصيانة مثل بقية الشركات، لكننا لا نقوم بأي شيء خاطئ، بشكل أساسي، في عملنا.*

والآن، لننطلق سريعًا إلى ٢ نوفمبر ٢٠٠٦. ففي ذلك اليوم حكم على "كومار" بالسجن لمدة اثنتي عشرة سنة بسبب ضلوعه في عملية احتيال محاسبي قدرت بنحو ٢,٢ بليون دولار أمريكي في مؤسسة "كمبيوتر أسوشياتس"، بعد أن ثبتت إدانته في عدة تهم متعلقة بالاحتيال في الأوراق المالية وإعاقة العدالة. والآن هو السجين رقم ٠٥٣ - ٧١٣٢١ في المعسكر التابع للمؤسسة الإصلاحية الفيدرالية في فيرتون بولاية نيوجيرسي.

تنبأت المقابلة التي جرت على شاشة سي إن بي سي في ٢٠٠١ بأنه سيأتي اليوم الذي سيحكم فيه عليه بالسجن في نهاية الأمر. لقد حللنا نص المقابلة بالكامل، فوجدنا أن "كومار" أظهر ما يزيد على ثلاثين سلوكًا مخادعًا. ومن أجل هدف هذا الفصل سنركز هنا على المقتطفات المذكورة أعلاه لأنها توضيحات بارزة لما نطلق عليه "رسائل غير مقصودة"، أو بصيغة أفضل "الحقيقة وسط الكذب".

إذا وجد الشخص المخادع نفسه في موقف صعب بسبب مواجهة سؤال لا تحالفه الحقائق في الإجابة عنه، فمن الواضح أنه لن يكون في موقف يمكنه من الإجابة بالحقائق. وفي أثناء عملية تأليف إجابة سيتخذ قرارًا واعيًا يتمثل في اللجوء لإستراتيجية معينة؛ فربما يركز جهوده على إقناع السائل بنزاهته، وربما يسلك طريقًا مراوغًا ويحاول أن يحرف السؤال عن مساره، أو قد يشعر بأنه مضطر للجوء لأسلوب الهجوم كوسيلة لإجبار السائل على التراجع. ورغم ذلك، فالأمر الذي يغفل عنه الشخص غالبًا هو أنه دون أن يدري يتفوه بالأمور التي يعلم في الواقع أنها الحقيقة.

عندما قال "كومار" إن أسلوب العمل في مؤسسة "كمبيوتر أسوشياتس" يعد "طريقة جديدة في البيع وطريقة جديدة في حساب الإيرادات" فقد قام دون قصد بتوصيل رسالة تدينه بشأن إجراء

المحاسبة في المؤسسة. وبشكل عام، ماذا يكون التزوير في الحسابات إذا لم يكن "طريقة جديدة في حساب الإيرادات؟" وبالمثل، فعندما قال إن رده على سؤال الصيانة كان جوابًا "منطقيًّا" تمامًا، فعليك تأمل المعنى الحرفي لكلمة "منطقيًّا" فهي تعني أن الأمر معقول أو قابل للتصديق من الناحية الظاهرية، أو تبدو كأنها حقيقة، لتصل إلى الرسالة غير المقصودة التي توضح أن هدف "كومار" هو تقديم جواب قابل للتصديق، لأنه ليس في موقف يمكنه من قول الحقيقة. ومما فاقم من الأمر بعد ذلك أنه أكد أن مؤسسة "كمبيوتر أسوشياتس" لا تقوم بعمل شيء خاطئ "بشكل أساسي" في عملها. أما ما لم يدرك أنه يقوله للناس فتمثل في أنه إلى حد ما كان هناك شيء خطأ في طريقة عمل المؤسسة.

في كلتا الحالتين كان "كومار" مركزًا جهده على تغطية الحقيقة. ورغم ذلك، فما أعرب عنه في النهاية هو وجود أمور يمكن قولها تحريًا للصدق، لكنه لن يكشف عنها.

وبعد عشر سنوات، في خريف ٢٠١١، واجه رجل أعمال آخر مشاكل مع الإعلام. وفي هذه المرة كان رجل الأعمال هو "هيرمان كاين" الذي كان صاحب مطاعم في السابق، ودخل السباق ليصبح مرشح الحزب الجمهوري لخوض الانتخابات الرئاسية الأمريكية. عندما بدا أن "كاين" قد تمكن من تفادي عواقب ادعاءات سيدتين قام بالتحرش بهما في تسعينيات القرن العشرين، وقعت مفاجأة مذهلة. ففي النشرة المسائية ليوم ٢٨ نوفمبر قامت محطة تليفزيون أتلانتا ببث مقابلة مع "جينجر وايت" وهي سيدة أعمال من أتلانتا زعمت أنها كانت على علاقة متقطعة مع كاين استمرت ما يزيد على ثلاثين عامًا.

وكانت المحطة التليفزيونية قد أخبرت "كاين" في وقت سابق في ذلك اليوم بأنها تنوي إذاعة المقابلة في المساء، ولذلك قرر "كاين" محاولة مواجهة القصة من خلال الظهور في برنامج *ذا سيتويشان روم* الذي يقدمه "وولف بليتزر" على قناة سي إن إن، وكان هذا قبل ساعتين من نشرة المحطة التليفزيونية بغرض إنكار هذا الاتهام. وفي أثناء المقابلة مع "بليتزر" اعترف "كاين" بأنه يعرف "وايت" منذ ثلاثين عامًا، لكنه أكد أن الأمر كان مجرد صداقة، وأنه قدم لها بعض المساعدات المالية فقط لأنها صديقة وكانت محتاجة.

خرج "كاين" من سباق الانتخابات الرئاسية في ٣ ديسمبر، أي بعد خمسة أيام من مقابلته مع "بليتزر"، واستمر في قول إن هذه الادعاءات زائفة تمامًا مثلما فعل في أثناء المقابلة مع "بليتزر". وأكد "كاين" أن ادعاء "وايت" سيتضح أنه ليس له أي أساس كما كانت ادعاءات التحرش، على حد زعمه. وهذا هو ما حدث في أثناء نشر هذا الكتاب، حيث لم تثبت صحة أي من هذه الادعاءات، ولذلك فإن تحليلنا للمقابلة مجرد تقييم سلوكي قائم على تطبيقنا للنموذج. وإليكم فيما يلي مقطعًا من نص المقابلة:

بليتزر: ماذا قالت لك (محطة تليفزيون أتلانتا)؟

كاين: لقد قالوا، كما تعلم، اسم أحد الأفراد...

بليتزر: وهل تعرف هذه المرأة؟

كاين: أعرف من تكون تلك المرأة، وذكروا لي الاتهام الذي سيتم توجيهه. ورغم ذلك مادامت القصة لم يتم بثها بعد، فأنا لست حرًّا في الرد على أي شيء في الوقت الراهن. والآن، عندما يتم بث القصة، سأقوم بالرد من خلال المحامي "لين وود" في أتلانتا بولاية جورجيا. لقد طاردتنا مثل هذه الشائعات على مدار أسبوعين من قبل، وكما اتضح، فقد كانت كلها لا أساس لها. لماذا؟ لأنهم لم يستطيعوا الإتيان بأي مستند أو دليل أو أي شيء يمكن تصديقه - وهكذا سنواجه تلك الادعاءات عند ظهورها. أما في هذه المرحلة، فقط رغبت في أن أحذركم. ليس لديَّ ما أخفيه، وسوف نواجه كل هذه التفاصيل عند علمنا بها.

وفيما بعد في المقابلة، كرر "كاين" اقتناعه بأن ادعاءات التحرش ليس لها أي أساس:

بليتزر: لكن... كما تفهم، لقد اتهمتك سيدتان بالتحرش بهما، والآن ربما ستأتي امرأة ثالثة وتقول إنها كانت على علاقة بك...

كاين: تذكر أن الاتهامين الأولين لم يكن لهما أي أساس، وكانا اتهامين زائفين. لم يتمكنا من إثبات ذلك، وظهرت في الوسائل الإعلامية، وأمام الجمهور وقلت لكم ما أعرفه. إليكم الحقائق، وعلى الناس أن تصدر حكمها. فإما أن تصدقني أو تصدقهما. والأمر نفسه ينطبق على الاتهام المفترض إذاعته لاحقًا في هذا اليوم.

والآن، لندرس العبارات الأساسية: *" لقد طاردتنا مثل هذه الشائعات على مدار أسبوعين من قبل، وكما اتضح، فقد كانت كلها لا أساس لها. لماذا؟ لأنهم لم يستطيعوا الإتيان بأي مستند أو دليل أو أي شيء يمكن تصديقه."* بالإضافة إلى جملة: *" تذكر أن الاتهامين الأولين لم يكن لهما أي أساس، وكانا اتهامين زائفين. لم يتمكنا من إثبات ذلك"* .

إذا طبقنا النموذج سنجد رسالة غير مقصودة في كلام "كاين" تتمثل في أن ادعاءات التحرش "لا أساس لها" و"زائفة" ليس لأن "كاين" لم يقم بالتحرش، بل لأن المدعين لم يتمكنوا من إثبات ذلك. ومن المثير أنه في السياق نفسه أضاف "كاين" قائلاً: " والأمر نفسه ينطبق على الاتهام المفترض إذاعته لاحقًا في هذا اليوم" .

في الحقيقة، في جزء آخر من المقابلة أرسل "كاين" رسالة أخرى غير مقصودة متعلقة بسؤال إذا ما كان هناك علاقة حميمة بينه وبين "وايت" . إليكم هذا المقتطف:

بليتزر: وعندما قلت "صديقة" ـ فهذا يعني أنها أسئلة محرجة، لكني سأسألك الأسئلة التي سيتم طرحها عليك- هل كانت تلك العلاقة غرامية؟

كاين: لا، لم تكن كذلك.

بليتزر: هل كانت هناك علاقة حميمة؟

كاين: لا.

بليتزر: مطلقًا؟

كاين: لا.

بليتزر: وإذا قالت هذه المرأة إنه كانت هناك علاقة، هل ستكون كاذبة؟ هل هذا هو ما أنت...

كاين: حسنًا يا وولف، لنر كيف ستكون القصة. لا أرغب في أن يتم إجباري على إعطاء معلومات وتفاصيل حول بعض الأمور إلى أن نرى كيف ستكون القصة.

عندما قال "كاين" إنه لا يرغب في أن يتم إجباره على "إعطاء معلومات وتفاصيل حول بعض الأمور إلى أن نرى كيف ستكون القصة"، كانت هذه العبارة صادقة. أما في ضوء النموذج، فكانت الرسالة غير المقصودة هي: إذا قالت "وايت" إنه كانت هناك علاقة حميمة، فلن يمكنه قول إنها كاذبة.

إذن كيف يمكن أن تدرب نفسك على اكتشاف الحقيقة وسط الكذب، أو الرسائل غير المقصودة؟ افهم أنه في أثناء التعامل مع موقف مهم فيه معرفة الحقيقة، فإن الالتزام بالمعنى الحرفي للكلمة يكون مهمًّا للغاية. هل تذكر في الفصل الثاني، عندما قلنا إن من مشاكل التواصل أننا في أثناء

الاستماع إلى أمر ما فإننا نضفي رأينا عليه، وهذا ما نستخدمه في تحديد الأفعال التي نقوم بها؟ ففي أثناء التحدث مع شخص بهدف الحصول على معلومات صادقة، من الأهمية القصوى اقتباس ما يقوله الشخص بالضبط، والتفكير في المعنى الحرفي فيما تسمعه.

منذ عدة سنوات، تم استدعاؤنا من قبل رئيس التحقيقات في مؤسسة كبيرة تمتلكها عائلته. كان رئيس الأمن - في هذه المؤسسة - عميلاً سابقًا في المباحث الفيدرالية، وسنشير إليه باسم "ستيف"، وقال إن الشركة تلقت اتصالاً من رجل زعم أن بعض المجرمين تواصلوا معه ليساعدهم على وضع خطة لخطف أحد أطفال تلك العائلة.

وتم تتبع المكالمة وعُرف أن من قام بها هو رجل من أمريكا الجنوبية، سنشير إليه باسم "راؤول"، وتم تحويلها لـ "ستيف" الذي بدوره تمكن في أثناء هذه المكالمة الهاتفية الطويلة من طرح الأسئلة الصحيحة لجمع معلومات قيمة عن هذا التهديد. قال "راؤول" إنه كان راغبًا في تقديم مزيد من التفاصيل مع تقدم التخطيط، وفي نهاية المكالمة طلب مائتي دولار مقدمًا لمصاريف شحن فوري لدليل مصور بالفيديو يوضح مناقشات الخطة. وفي البداية تم التعامل مع التهديد على أنه تهديد جاد ويمكن حدوثه، ولم يكن هناك معلومات متاحة تسمح بتفنيده.

قام "ستيف" باستدعائنا إلى التحقيق لتقييم مصداقية التهديد، فقمنا بدراسة نص المحادثة الهاتفية بين "ستيف" و"راؤول" ووجدنا حوارًا مثيرًا للغاية. كان "ستيف" مصرًا على معرفة معلومات من "راؤول" حول الخطة والأمور التي طلب منه المجرمون القيام بها، وبدا "راؤول" مرتبكًا لكنه أمده بمزيد من التفاصيل.

سأله "ستيف" : "هل هذا كل ما في الأمر؟" .

فأجابه "راؤول" : "انظر، لقد قلت لك أكثر مما أخبروني به" .

ها هي لحظة اكتشاف الكذبة. وبصفة عامة، كيف يمكن تفسير ذلك. إن الرسالة غير المقصودة التي أرسلها "راؤول" من خلال تلك الجملة هي: "أنا أختلق هذه القصة في أثناء التحدث" .

لقد قام "ستيف" بمهمة مدهشة في استقصاء المعلومات اللازمة لإجراء التحليل. حددنا عددًا من السلوكيات المخادعة والرسائل غير المقصودة، وتمكنا من استنتاج أن التهديد كان زائفًا. ومن خلال مزيد من التحقيقات اتضح أن "راؤول" قام في الماضي بمحاولة الابتزاز تلك مع عائلات ثرية أخرى. واليوم "راؤول" يمكث في السجن.

من المؤكد أن الرسائل غير المقصودة من الشائع تداولها في المواقف الحياتية اليومية لدرجة تجعلها مستبعدة تمامًا عن كونها ممارسات إجرامية. ويذكر "فيل" إجراء مقابلة استقصائية لمتقدم لوظيفة، حيث كان صاحب العمل يرغب في معرفة ما إذا كان المتقدم وفيًا حقًا ومستعدًا للاستمرار في العمل بالشركة؛ فآخر شيء يرغب فيه صاحب العمل هو الموظف كثير التنقل بين الوظائف. وفي مرحلة معينة في المقابلة، سأل "فيل" المتقدم عن الأمر الذي يمكن أن يقوله لصاحب العمل ليقنعه بأنه الشخص المناسب للوظيفة.

فقال: "سأقول له إنني مؤهل جيدًا للوظيفة، ولدي كل المهارات التي يبحث عنها، وأنه سيفتقدني عندما أرحل" .

وكانت تلك هي الرسالة غير المقصودة التي أراد "فيل" وصاحب العمل سماعها.

والآن، لنتناول بمزيد من التفاصيل الرسائل غير المقصودة. هناك سؤال معين غالبًا ما يجعل الرسائل غير المقصودة تطفو إلى السطح، ويطلق عليه: "سؤال العقاب" . ويتمثل في سؤال المشتبه به: "في رأيك، ماذا يجب أن يحدث للشخص الذي فعل ذلك؟" .

ويتم طرح هذا السؤال باستمرار في المقابلات التي تتم مع المشبوهين منذ سبعينيات القرن العشرين على أقل تقدير، وعلى الأرجح يجد ضباط تطبيق القانون في الوقت الحالي صعوبة في فهم هذا السؤال وتطبيقه. فإذا كنت تحاور الطرف المذنب، فإنك في واقع الأمر تطلب منه إصدار حكم على نفسه. وتقول النظرية إن الطرف المذنب بطبيعة الأمر سيقترح عقوبة خفيفة. وعلى الجانب الآخر، تقول النظرية إن رد الشخص البريء سيعكس عقوبة أكثر قسوة، وستكون عقوبة رادعة في الجرائم المشينة.

مشكلة هذه النظرية هي أنه من السهل على بعض الأفراد فهم الهدف من السؤال، ولذلك فالأشخاص المخادعون سيردون بالجواب المتوقع سماعه من الشخص الصادق البريء. ومن الشائع أن يرد مثل هؤلاء الأشخاص بعقوبة قاسية، فيقولون: "يجب أن يسجن مدى الحياة" .

تذكر أن الأشخاص المخادعين يبحثون دائمًا عن أساليب للتأثير على إدراكنا، ويعد هذا من الأسباب التي توضح أهمية تجاهل السلوك الصادق. لقد عملنا مع الكثير من وكالات إنفاذ القانون، سواء في مهام استشارات أو تدريب، وكان المميز في الأمر تعدد المرات التي يرتكب فيها رجال المباحث والمحققون أخطاء نابعة من تحليل خاطئ لإجابات عن هذا السؤال.

إن تحليل الرد على سؤال العقوبة يتطلب الحذر، ولاينبغي ان نتأثر مطلقًا بالإجابة التي تدعم عقوبة مغلظة، لأن هذا الجواب متوقع من الأشخاص الصادقين ومن الأشخاص المخادعين على حد سواء. وعلى

الجانب الآخر، أظهرت خبرتنا أنه إذا كان جواب المشتبه يعكس عقوبة متساهلة، فإن هذا يثير الشك ويوحي بأننا نتعامل مع شخص مخادع. هيا نر كيف يبدو ذلك في حالات واقعية.

ذات مرة، قام "مايكل" باستجواب رجل عمره عشرون عامًا اعترف في النهاية بأنه قام بالاعتداء على فتاتين عمرهما اثنتا عشرة سنة وثلاث عشرة سنة. إليكم مقتطفًا من نص المقابلة:

مايكل: إذا فعل شخص الأمر الذي يزعم الفتاتان أنك فعلته، في رأيك ماذا يجب أن يحدث لهذا الشخص إذا كان الأمر راجعًا إليك؟

المشتبه: يجب أن أفكر في ذلك. أنت تقصد الادعاءات المتهم بها، صحيح؟ إمم، أعني أنني لا أرغب في عقوبة السجن. أعتقد أن أي شخص يدخل السجن سيخرج ولديه عقلية مختلفة بالكامل. إمم، يجب أن... يجب أن...، أنت تعلم، لابد من أخذ دورة معينة أو ما شابه ذلك. ربما يكون لديه مشاكل. ربما تكون نفسية... لا أعلم... أو استشارية؟ ربما التماس العذر إذا كان هذا ما يحتاج إليه بالتأكيد. لا أعلم، إممم، أو إذا كان هذا الأمر قد طلبته العائلة واضطر الشخص إلى فعله.

يبدو التماس العذر عقوبة متساهلة للغاية، ألن تقول ذلك؟ لكن عليك العودة إلى الرسائل غير المقصودة، والتفكير في تلك الجملة: "لا أرغب في عقوبة السجن". إنه يعتقد أنه يقول لـ "مايكل" إنه لا يريد أن يدخل

الشخص الذي فعل ذلك السجن، لكن إذا ركزنا على المعنى الحرفي، فسنجد الرسالة غير المقصودة هكذا: "أنا فعلت ذلك، لكني لا أرغب في دخول السجن".

على صعيد آخر، هناك قضية المجرم المدان الذي كان يقود سيارة على طريق نيفادا الزراعي، ثم نفد البنزين من السيارة على بعد أميال من أقرب محطة بنزين. وكانت هناك مزرعة على مسافة قريبة منه، وفيها وقفت شاحنة صغيرة، فقام المشتبه بأخذ الشاحنة الصغيرة وقادها إلى محطة البنزين ليحضر وعاء بنزين. ورآه صاحب الشاحنة وهو يأخذها واتصل بالشرطة. وتم القبض على المشتبه تحت تهديد السلاح على يد دورية الطريق العام للولاية بالقرب من محطة البنزين.

وعندما قام "مايكل" باستجوابه، زعم في البداية أنه أخذ إذن صاحب الشاحنة، وأنه أعطاه بعض المال مقابل إعارته الشاحنة. وحاول المشتبه باستماتة إقناع السلطات بتلك القصة. وكان سجله الإجرامي يتضمن اغتصابًا، واختطافًا، وسرقة سيارات، وحيازة بضائع مسروقة، فضلاً عن اتهامات

نصائح للوالدين

عندما كنت طفلاً وكان والداك يكتشفان أنك فعلت شيئًا كان يجب ألا تفعله (هذا لا يعني أنه من المستحيل أن تفكر في مثل هذه الظروف بطبيعة الأمر)، هل كانا يسألانك عن العقوبة التي تعتقد أنه يلزم تطبيقها؟ لقد كانت تلك هي طريقتهما في جعلك تفكر فيما فعلت وفي نتائج أفعالك. وربما كانت محاولة منهما لإشعارك بالموقف المزعج الذي وضعتهما فيه؛ حيث اضطررتهما إلى تطبيق عقوبة عليك.

وإذا أصبحت والدًا أنت أيضًا، فربما وجهت السؤال نفسه لطفلك الذي يتطلب سلوكه بعض التأديب. لكن ماذا تفعل في موقف تكون فيه غير متأكد من أن طفلك مذنب بالفعل؟ هل يمكن أن يساعدك السؤال نفسه على معرفة إذا ما كان الطفل مخطئًا بالفعل؟

لنفترض أنك عدت إلى بيتك من العمل ووجدت بقعة عصير على الأريكة، ولديك طفلان كلاهما يحب العصير، وكلاهما يعلمان

كثيرة بتعاطي المخدرات والمسكرات، بالإضافة إلى قضاء معظم حياته في السجن. وبسبب هذا السجل كان ينتظره حكم بخمس وعشرين سنة في السجن بسبب أخذ هذه الشاحنة الصغيرة. وإليكم كيف سار سؤال العقوبة:

مايكل: في رأيك ماذا يجب أن يحدث للشخص الذي أخذ سيارة شخص آخر دون إذنه؟

المشتبه: هذا يعتمد على السجل الإجرامي لذلك الشخص.

مايكل: لنقل إنه شخص سجله الإجرامي يشبه سجلك.

المشتبه: حسنًا، من المؤكد أنه لا يستحق الحياة، لكنه يستحق العقاب. عقوبة من الصعب تحديدها. الأمر يعتمد على الحالة النفسية للشخص، وما يدور داخل شخصيته. أنا حقًا لا يمكنني الإجابة عن ذلك.

أنهما يجب ألا يأكلا أو يشربا على الأريكة؛ وقمت بسؤالهما كيف وصلت بقعة العصير إلى الأريكة، وأصر الاثنان على أنهما ليس لديهما أية فكرة.

حاول أن تتحدث مع كل منهما على انفراد، واسأل كلًا منهما عن العقوبة المفترض تطبيقها من وجهة نظره على الشخص الذي شرب العصير على الأريكة. وعليك باتباع قاعدة مجموعة السلوكيات المتشعبة كالمعتاد. والتفت إلى التساهل في العقوبة. فإذا قال "تومي": "عدم استخدام الكمبيوتر لمدة أسبوع"، وقالت "تامي": "عدم تناول عصير العنب لمدة أسبوع"، فربما عليك بذل المزيد من المجهود مع "تامي". وانتبه أيضًا إلى أن المتهم قد يتجنب أحيانًا الإجابة عن السؤال تمامًا. فربما لا تقول "تامي" أي شيء مطلقًا، أو ربما تقول بصوت خفيض: "لا أعلم".

كانت الرسالة غير المقصودة واضحة، فمن خلال هذه الجملة: "*من المؤكد أنه لا يستحق الحياة، لكنه يستحق العقاب*" كان المشتبه يتفاوض بشأن عقوبته. وعندما قال: "*أنا حقًا لا يمكنني الإجابة عن ذلك*" كان يخبر "مايكل" دون أن يدرك ذلك بأنه لا يمكنه حمل نفسه على الإجابة عن هذا السؤال بصدق، لأنه بهذه الطريقة سيصدر حكمًا على نفسه. وفي النهاية اعترف بأنه أخذ الشاحنة دون إذن.

وهناك قضية أخرى تتمثل في أب عمره خمس وعشرون سنة كان متهمًا بإحداث إصابات في ابنه البالغ من العمر ثلاثة أشهر. قام "مايكل" باستجواب الأم في البداية، وقرر أنه ليست لها علاقة بإصابات الطفل التي تمثلت في كسر الضلوع، وتورم الكبد، وكدمات في الظهر. وبعد ذلك قام باستجواب الأب الذي أنكر في البداية التسبب في هذه الإصابات. ومن ضمن السلوكيات المخادعة التي أظهرها كانت حركات نقاط الارتكاز وعدم الاتساق اللفظي وغير اللفظي، حيث هز رأسه بالإيجاب في أثناء إنكار فعلته. وبعد ذلك جاء سؤال العقوبة، فكان كالتالي:

مايكل: في رأيك ماذا يجب أن يحدث للشخص الذي فعل ذلك؟

الأب *(بعد تكرار السؤال)*: إنه أمر حساس حقًا. من المؤكد أن هذا الشخص يحتاج إلى المساعدة. حقًا يجب تقييم هذا الشخص. أعتقد قطعًا أنه يجب أن يتلقى مساعدة جادة، جادة.

بعيدًا عن التساهل غير الطبيعي في العقوبة، فهذا الرد لا يمكن أن يأتي من والد ابنه مصاب إصابات بالغة لو أن شخصًا غيره هو من ألحق بطفله هذه الإصابات، ومرة أخرى نجد الحقيقة وسط الكذب متمثلة في جملة: "*إنه أمر حساس*". الرسالة غير المقصودة التي وصلت لـ "مايكل" هي: "هذا السؤال حساس فعلاً ويشعرني بالانزعاج، لأنني أنا من فعل ذلك". وفي النهاية اعترف الأب بفعلته، وكالعادة في كثير من هذه المآسي كان الدافع هو "الإحباط".

١٠

إذا لم تسأل، فلن تعرف

كل الحقائق سهلة الفهم بمجرد اكتشافها، لكن المشكلة تكمن في اكتشافها.

—جاليليو جاليلي

في الساعة ١:٣٥ من عصر يوم الاثنين الموافق ١٣ يونيو ١٩٩٤، قام "فيل فناتر"، ضابط المباحث بقسم شرطة لوس أنجلوس، بتشغيل جهاز المسجل. لقد كان هو وزميله ضابط المباحث "توم لانج" في غرفة التحقيقات في "باركر سنتر" في مقر قسم شرطة لوس أنجلوس، مع رجل في أواخر الأربعينيات من عمره بدا متعبًا ومرهقًا. لقد تم تكليف "فناتر" و"لانج" بالتحقيق في قضية قتل لشخصين وقعت الليلة الماضية، فقد أودت طعنات وحشية بحياة كل من "نيكول براون سيمسون" وصديقها "رون جولدمان". وكان الرجل المرهق الذي سيتم التحقيق معه هو "أوه. جيه. سيمسون" البطل الرياضي الذي أصبح نجمًا سينمائيًّا، والذي انتهى

مقتطفات من التحقيق الفعلي مع أوه . جيه . سيمسون

استمر التحقيق الذي قام به ضابطا المباحث "فناتر" و"لانج" مع "سيمسون" في عصر ١٣ يونيو ١٩٩٤ حوالي ثلاثين دقيقة. بدأ الضابطان بسؤال "سيمسون" عن علاقته بـ "نيكول"، وبعد أربع دقائق تقريبًا من الحوار بدأ الضابطان في التركيز على المساء الماضي. هذا مقتطف من نص التحقيق، بداية من علامة الدقيقة الرابعة:

لانج: فيل، ما رأيك؟ يمكننا مثلاً أن نتذكر الليلة الماضية.

فناتر: نعم. متى كانت آخر مرة رأيت فيها "نيكول"؟

زواجه بـ "نيكول" منذ عامين. بدأ "فناتر" المقابلة بإطلاع "سيمسون" على حقوقه القانونية، ووافق "سيمسون" على التحدث مع ضباط المباحث دون حضور محاميه.

لنتوقف هنا لحظة. لنتخيل أنه تم تكليفك بهذه القضية وأنك من ستقوم بالتحقيق مع "سيمسون" سيكون لديك ميزة لا يمتلكها "فناتر" و"لانج" - ليس بسبب خطأ منهما - وأن هذه الميزة يمكن أن تثبت كونها وسيلة قيمة، ألا وهي "النموذج"؛ فأمامك يجلس "سيمسون" على كرسي دوار يوضح سلوكياته غير اللفظية، وليس أمامك ما يحجب عنك رؤية جسده. ورغم ذلك، عندما تقوم بتشغيل المسجل، وتجلس على مقعدك ستدرك حقيقة ثابتة قاسية، ألا وهي أن كفاءة "النموذج" تتوقف على كفاءة الأسئلة التي تطرحها في أثناء تطبيقه.

أنت على علم بضرورة طرح الأسئلة الصحيحة، فضلاً عن إدراكك أن هذه المقابلة بالتحديد ضرورية جدًّا. فالأمر لا يتوقف عند كون "سيمسون" الزوج السابق، وأنه كانت هناك حوادث عنف منزلي في أثناء زواجهما فحسب، بل أعلنت أن منزل "سيمسون" هو

مسرح الجريمة في ذلك الصباح، وحصلت على إذن تفتيش بعد اكتشاف بقعة دم على سيارته الفورد برونكو. علاوة على ذلك، لدى "سيمسون" جرح مضمد مريب على يده.

ومن ثم فعند البدء في المقابلة يكون من الواضح أن أهم معلومة ترغب في معرفتها هي: هل سيمسون هو من ارتكب جريمة القتل؟ لكن إذا هاجمته بشكل مباشر وسألته هذا السؤال فستكون أمامك مشكلة. فلو كان "أوه جيه" فعل ذلك، فسيكون على علم بأنه سوف يسأل هذا السؤال بشكل أو بآخر. وإذا كان قد قرر أن يكذب في هذا الشأن، فسيكون عليه التلفظ بكلمة واحدة فقط هي "لا" لينجز هدفه. وهكذا فإن لديه ميزة في صالحه.

وتفاديًا لذلك، يجب أن يركز أسلوبك على الأسئلة التي لم يحضر لها "سيمسون" والتي تضطره إلى إمدادك بالمعلومات التي تريدها، أو في أسوأ الاحتمالات تجعله يظهر السلوكيات التي يمكنك قراءتها. تخلَّ عن موقعك كضابطِ مباحث، وانظر كيف ستكون عقليتك إذا كنت محل "سيمسون" المذنب. لقد فعلت شيئًا مروعًا لا يوصف

سيمسون: *كنا خارجين من حفل موسيقي راقص، وقامت بالمغادرة، وكنت أنا أتحدث مع والديها.*

فناتر: أين كان الحفل الموسيقي الراقص؟

سيمسون: في مدرسة بول ريفر الثانوية.

فناتر: وهل كان هذا الحفل لأحد أبنائك؟

سيمسون: كان لابنتي "سيدني".

فناتر: وكم كان الوقت آنذاك بالأمس؟

سيمسون: لقد انتهى الحفل في حوالي السادسة والنصف أو السابعة إلا الربع، في هذه الحدود، وكما تعلم، كان في "بول بارك" تحديدًا في تلك المنطقة. وهم غادروا.

فناتر: هم؟

سيمسون: هي وعائلتها: أمها وولدها، وأخواتها، وأبنائي كما تعلم.

ليلة البارحة، ولا تعلم لماذا فعلت ذلك. فقد فقدت السيطرة على نفسك، وجن جنونك لعدة دقائق غريبة، والآن أنت ميت من الرعب. والإستراتيجية الوحيدة أمامك في هذه المرحلة هي محاولة معرفة كيف ستسير التحقيقات والعملية القانونية برمتها، كما أنك تحاول ببساطة أن تكون متقدمًا عليهم بخطوة في هذه اللعبة. لقد تم استدعاؤك إلى قسم شرطة لوس أنجلوس من أجل التحقيق معك، وتعلم أن الاشتباه بك أمر منطقي بسبب المشاكل بينك وبين "نيكول" على مدار السنوات الماضية. كما أنك تعلم أنهم سيسألونك عما إذا كنت قد اقترفت الجريمة، وأنك ستقول "لا". ومن ثم تذهب إلى "باركر سنتر" ويأخذك ضباط المباحث إلى غرفة التحقيقات ويطلعونك على حقوقك القانونية. الآن، تخيل أن المقابلة بدأت على النحو التالي:

"أوه جيه، في البداية أود أن أشكرك جزيلاً على المجيء. نقدر لك استعدادك لفعل ذلك. نعلم أنك قلق جدًّا على أبنائك، وأنك متحمس للعودة إليهم للتأكد من أنهم بخير. لذلك، رغم الموضوعات الكثيرة

وكما يمكنك أن ترى، إذا كان "سيمسون" مذنبًا فلن يفقد أبدًا ميزة التقدم عليهم. لقد تمكن من الالتزام بالسيناريو المحتمل الذي أعده في ذهنه من أجل الإجابة عن السؤال المتعلق بآخر مرة رأى فيها "نيكول"، إنه سؤال كان يتوقعه بكل تأكيد. وعلى مدار أربع عشرة دقيقة تالية، ظل "سيمسون" في مقعد القيادة، وكان يجيب بكل أريحية عن الأسئلة المتعلقة بالسيارات التي يقودها، وعن صديقته "بولا باربيري"، وعن سفره ليلاً إلى شيكاغو، وعن الجرح الموجود في يده، وعن أمور كثيرة متعلقة بعلاقته بـ"نيكول"، وعما كان يرتديه في الليلة السابقة، وعن جدول أعماله الصاخب. وبعد ما يزيد على ١٨ دقيقة في المقابلة فجأة غير "فناتر" الموضوع بعيدًا عن

التي نود تناولها، لكننا سنلتزم بأهم هذه الموضوعات. أوه جيه، أعتقد أن أهم شيء نحتاج إلى سؤالك عنه هو ماذا حدث في منزل "نيكول" ليلة البارحة؟".

صمت. عليك أن تفكر في السؤال. إن الذي يجعلك تفكر في السؤال بعيدًا عن أنك لم تكن تتوقعه، هو نوعية السؤال الذي تتعامل معه في حد ذاته. إن هذا السؤال: "ماذا حدث في منزل "نيكول" ليلة البارحة؟" هو سؤال افتراضي، حيث يفترض شيئًا بخصوص الموضوع قيد التحقيق. وفي هذه الحالة، فإن سؤال ماذا حدث في منزل نيكول ليلة البارحة يفترض احتمال وجود "سيمسون" في بيت نيكول، وأنه لديه معلومات لم يدل بها بعد.

من المهم أن تميز بين السؤال الافتراضي والسؤال الاستدراجي. فالسؤال الاستدراجي هو سؤال تضع فيه الكلمات على لسان الشخص وتقوده إلى الإجابة، كقولك: "كنت في منزل "نيكول" ليلة البارحة أليس كذلك؟".

ولكي تفهم سبب القوة الهائلة للسؤال الافتراضي تخل عن تقمصك شخصية

جدول أعمال "سيمسون" الصاخب"، فقال:

فناتر: أوه جيه، لدينا مشكلة.

سيمسون: إممم، همممم

فناتر: لقد وجدنا بعض الدماء على سيارتك وبداخلها، ووجدنا بعض الدماء في منزلك، وهذا يمثل مشكلة.

سيمسون: حسنًا، خذوا عينة من دمي وافحصوها.

لانج: حسنًا، نود أن نفعل ذلك. كما أننا اكتشفنا بالطبع الجرح الموجود في إصبعك الذي لا تعلم سببه. هل تتذكر أنك جرحت إصبعك في آخر مرة كنت فيها في منزل "نيكول"؟

سيمسون: (يصمت لفترة): منذ أسبوع؟

لانج: حسنًا.

سيمسون: لا، لقد كان ذلك ليلة البارحة.

لانج: حسنًا، إذن لقد جرحت إصبعك ليلة البارحة؟

فناتر: هل جرحته في أحد الأماكن بعد الحفل؟

سيمسون: جرحته في أحد الأماكن عندما كنت مسرعًا في أثناء خروجي من المنزل.

فناتر: حسنًا، أكان هذا بعد الحفل؟

سيمسون: نعم.

فناتر: في رأيك ماذا حدث؟ هل لديك أية فكرة؟

سيمسون: ليس لديَّ أية فكرة يا صاح. أنتم لم تخبروني بشيء. ليس لدي فكرة عما حدث. وعندما قلتم، كانت ابنتي أيضًا قد أخبرتني اليوم بأن شخصًا آخر ربما يكون متورطًا في القضية. ليس لديَّ فكرة

"سيمسون" المذنب وتقمص شخصية "سيمسون" البريء. إذا كنت بريئًا، وسئلت هذا السؤال بالتحديد، فسوف تجيب على الفور إذا كنت تعرف الإجابة، ولن يكون هناك داعٍ للتردد. وربما تقول شيئًا من هذا القبيل: "كل ما أعرفه هو أنها قُتلت".

لكن عند تقمص شخصية "سيمسون" المذنب، فسيكون عليك التفكير في السؤال. والآن عليك أن تفكر في المعلومات التي قد تكون موجودة لدى ضباط المباحث، وتحدد كيف ستؤثر على طريقتك في التحاور.

وهذا الأمر سيستغرق بعض الوقت، ولذلك من المحتمل أن تصمت وتحاول كسب بعض الوقت لصياغة الجواب، فتقول:

"ماذا حدث في منزل "نيكول" ليلة البارحة؟ أنت تسألني عما حدث؟ كيف لي أن أعرف ماذا حدث؟ أنا لم أكن قريبًا من المكان ليلة البارحة!".

حان وقت تقمص دور ضابط المباحث. عند هذه اللحظة يشعر "سيمسون" بأن خطته ما زالت ناجحة. ومن ثم، ماذا سيكون سؤالك التالي؟ ربما تقودك غريزتك إلى طرح هذا السؤال: "أين كنت في الليلة

الماضيـة؟" لكـن هنـاك مشكلـة محتملـة في هـذا السـؤال، وهي المشكلـة نفسها التي تظهـر مـع طرح سـؤال: "هل فعلت ذلك؟". وتتمثـل المشكلة في توقع "سيمسون" السؤال وتحضير جواب لـه. وبإعطائه فرصة لتقديم هـذا الجـواب، تكون قـد مكنته مـن التمسك بإستراتيجيتـه، وهـذا يجعـل مهمتـك أكثـر صعوبة. وبدلاً من ذلك، افترض أنه بعد إجابة "سيمسون" عن سؤالك عما حدث في منزل نيكـول ليلـة البارحـة بجـواب مخـادع، كان سؤالك التالي على هذا النحو:

"حسنًا، أوه جيه، فهمت. دعني أشرح لك هذا بشكل واضح، هذه قضية مهمة جدًّا بسبب طبيعة وضعك. أعلم أنك تريد منا أن نجعل كل ضابط متفرغ يقوم بالعمل في هذه القضية، وأستطيع أن أؤكد لك أننا نفعل ذلك، إننا نستعين بكل مصدر يمكننا الاستعانة به من أجل حق القضية. وفي الحقيقة، في أثناء تحدثنا الآن لدينا ضباط يجوبون حي "نيكول" يحاولون فك اللغز. أوجيه، هل هناك سبب يجعل أيًّا من الجيران يخبرنا بأنه رآك في الحي ليلة البارحة؟".

مطلقًا عما حدث. أنا لا أعلم كيف أو لماذا أو ماذا حدث. أقصد أنكم لم تخبروني بشيء. وفي كل مرة أسألكم فيها، تقولون إنكم ستخبرونني بعد قليل.

فناتر: حسنًا، نحن أنفسنا ما زلنا لا نعلم الكثير من الأجوبة لتلك الأسئلة يا "أوه جيه"، تمام؟

بدلاً من بدء التحقيق بهذا السؤال الافتراضي: "أوه جيه، ماذا حدث في منزل نيكول ليلة البارحة؟" منح ضابطا المباحث "سيمسون" ثماني عشرة دقيقة ليحبك قصته، ثم قاما بسؤاله أسئلة أساسية لكن في شكل أسئلة رأي فقالا: "في رأيك ماذا حدث؟ هل لديك أية فكرة؟". لقد تخلص "سيمسون" من المأزق من خلال أسلوب "فناتر" في صياغة السؤال، حيث افترض أن "سيمسون"

صمت مرة أخرى. لقد سألت سؤالاً مثل السؤال السابق، الذي وضع "سيمسون" في وضعية التفكير. وفي هذه المرة سنطلق على سؤالك سؤال الطُعم. سؤال الطعم هو سؤال افتراضي يقوم على مبدأ نفسي نطلق عليه "فيروس العقل". وعلى الأرجح أنك تعلم كيف يعمل فيروس العقل.

تخيل أنك ذاهب إلى العمل في صباح أول أيام الأسبوع، وأن زميلك اقترب منك وقال: "المدير يريد أن يراك في مكتبه حالاً"، فسألت زميلك عما يريد فقال: "لا أعلم، لقد قال حالاً". هل سيكون رد فعلك هو الابتهاج لأنه قد حان وقت الحصول على العلاوة التي انتظرتها منذ وقت طويل؟ لا على الأرجح، فالاحتمال الأكبر هو أن التساؤل حول إذا ما كان قد وقع أمر خاطئ، وإذا وقع ذلك الأمر بالفعل فماذا عساها تكون المشكلة؟ وهكذا يبدأ الفيروس في الانتشار. ويتسارع عقلك في ابتكار السيناريوهات المتعددة في محاولة منه لتحديد المشاكل المحتملة، وكيفية الرد على كل منها. وتبدأ في التفكير في عواقب كل موقف من تلك المواقف. وقبل أن تدرك يكون الفيروس قد أحكم قبضته عليك.

لم يكن موجودًا في منزل "نيكول" في الليلة السابقة، ومن ثم تركه يتأمل فيما قد حدث. وهذا جعل من السهل جدًا على "سيمسون" أن يقول: "ليس لدي أية فكرة". وبعد ذلك أصبح موقف الضابطين أكثر سوءًا. ولم تحقق الاثنتا عشرة دقيقة الأخيرة من التحقيق أية نتائج تذكر.

هل كان يمكن أن تؤدي الأسئلة الصحيحة في النهاية إلى اعتراف في اليوم الأول من التحقيقات؟ لن نعرف ذلك مطلقًا، لكننا نعرف ماذا يحدث عند طرح الأسئلة الخاطئة.

غالبًا ما يتخذ الناس قراراتهم اعتمادًا على التفكير الفيروسي، وأسئلة الطُعم تستغل ذلك من خلال طرح سؤال افتراضي. وهناك صيغة فعالة جدًّا يمكن استخدامها ألا وهي: "هل هناك سبب لـ ...؟". واعلم أنه كلما كانت صيغة السؤال غامضة، كان الفيروس العقلي أقوى، فكلما كنت واضحًا ستزيد فرصة الشخص في تقييم السؤال. ولو سألت "سيمسون" هل هناك سبب يجعل الجار المجاور لك في السكن يراك هناك، فستكون قد منحته فرصة أفضل في مقاومة السؤال؛ فقد يكون على علم بسفر الجار المجاور له خارج البلدة، ويرد على الفور قائلاً: "لا". فكلما كان النطاق أوسع، كان هذا أفضل.

والآن، من المهم أن تميز بين سؤال الطُعم وبين سؤال الاحتيال. وعلى النقيض مما نراه غالبًا في أفلام هوليوود، فإن الاحتيال نادرًا ما يفلح.

افترض أنك في أثناء تقمص دور ضابط المباحث، قلت لـ "سيمسون": "لدينا شخص يقول إنه رآك في حي نيكول ليلة البارحة". قد يعلم "أوه جيه" أو ربما يشك بقوة في أنك تحتال عليه، وهكذا قد يجيب قائلاً: "من

قدم محفزًا واضحًا

تذكر أن كفاءة النموذج تتوقف على كفاءة الأسئلة التي تطرحها في أثناء تطبيقه. ونظرًا لأن السلوك الذي تقوم بتحليله هو نتيجة مباشرة للمحفز المتمثل في سؤالك، نستنتج أن تقديمك المحفز ضروري لدقة وجدوى التحليل. إليك أربع نصائح تضعها نصب عينيك عند صياغة السؤال لتجعله واضحًا قدر الإمكان:

التزم الإيجاز: اجعل السؤال قصيرًا وليس طويلاً قدر الإمكان. وكما أشرنا في الفصل الثالث، فمن المحتمل أن تكون سرعة تفكير الشخص الذي تستجوبه أسرع من تحدثك بعشر مرات. ومن ثم، فإذا

هو؟" وفي اللحظة التي تظهر فيها التردد أو رفض إطلاعه على المعلومة ستصبح عدوه. وبدلاً من تعاونه معك، تكون قد قمت بتوسيع الفجوة بين مصالحك ومصالحه. أما عندما تلتزم بسؤال الطُعم فإنك تقف على أرضية صلبة.

إذا كان "سيمسون" مذنبًا فكيف سيكون جوابه عن هذا السؤال: "هل هناك أي سبب يجعل أحد الجيران يراك هناك في الليلة البارحة؟" ربما يشعره بأنه من مصلحته أن يفسح مجالاً لهذا الاحتمال، فيقول: "بين الحين والآخر أمر في هذا الحي وأحيانًا أتوقف للاطمئنان على أبنائي، والآن وأنا أفكر في الأمر أجد أنني ذهبت بسيارتي فعلاً إلى هناك ليلة البارحة، لكنني لم أجد الأضواء مشغلة، فلم أتوقف". إذا منحك مثل هذا الجواب، فستكون قد طرحت عليه سؤالين، وأصبحت متأكدًا تمامًا أنه غير صادق، فعلى الأقل قد جعلته على مقربة من موقع الجريمة. وحتى الآن لست مسيطرًا على الوضع بالكامل لأنه لم يعترف بعد، لكنك تحقق تقدمًا.

والجميل في الأسئلة الافتراضية وأسئلة الطُعم أنها لا تناقض حقائق الموقف بأية حال

سألته سؤالاً طويلاً مملاً ومطنبًا، فستواجه مشكلة تحدي ما إذا كانت خطة هذا الشخص تنطوي على محاولة تجنب الإجابة عن سؤالك أو الرد بجواب مضلل.

التزم البساطة:

يحاول بعض الأفراد بيان مستواهم الفكري الرفيع من خلال استخدام تراكيب لغوية معقدة، ومصطلحات ثقافية. فاحرص على ألا تقع في هذا الفخ، فإذا لم يفهم الشخص السؤال فهمًا كاملاً، فلن يكون جوابه ذا دلالة سلوكية مهمة. والأكثر من ذلك، أنه قد يظهر سلوكًا يبدو مخادعًا في حين أن سبب هذا السلوك ليس سوى ما يشعر به من تشوش.

من الأحوال. إنها عادلة لأن الشخص الصادق يمكنه الإجابة عنها دون التفكير فيها. فلو كان "سيمسون" غير متواجد هناك، فكل ما عليه فعله هو قول: "لا".

هناك أمران مشتركان بين السؤال الافتراضي وسؤال الطعم بعيدًا عن كونهما غاية في القوة. أولاً، لكلا السؤالين توقيت محدود في عملية جمع المعلومات. فإذا أفرطت في استخدام تلك الأسئلة، فمن المحتمل أن يدرك الشخص ما تفعله، وهذا سيجعله يدافع عن نفسه، ويراك عدوًّا له يحاول خداعه وتضليله بأي شكل من الأشكال. وقد وجدنا بصفة عامة أن الأسئلة الافتراضية وأسئلة الطعم يجب ألا تستخدم أكثر من مرتين أو ثلاث مرات في مقابلة مدتها ساعة.

ثانيًا، رغم أن كل الأسئلة يجب طرحها بحيادية قدر الإمكان، فإن هذه الحيادية تعد ضرورية للغاية مع الأسئلة الافتراضية وأسئلة الطعم، حيث يجب أن يشعر الشخص بأنك ليست لديك فكرة مسبقة عن الطريقة التي سيجيب بها عن كل سؤال. وتتجلى هذه الحيادية في الكلمات المستخدمة

اجعل المعنى محددًا:
إذا كان سؤالك غامضًا، فلن يكون أمامك سبيل لمعرفة كيفية فهم الشخص للسؤال. وإذا لاحظت عليه سلوكًا مخادعًا، فلن تعلم المحفز الذي سبب رد فعله. فربما يكون المحفز أمرًا يستحق اهتمامك، أو قد يكون أمرًا ليس له أية علاقة بالموضوع.

اجعل السؤال مباشرًا:
كلما كنت مباشرًا، زاد احتمال ثقة الشخص بك، وهذا قد يؤدي إلى زيادة تعاونه معك. ومن المؤكد أنه في مواقف معينة سيكون هناك عدم ثقة متأصلة. ومن خلال عقود من الخبرة المكتسبة من العمل محققين لكشف الكذب، نؤكد لك أننا لم نجد شخصًا واحدًا يدخل إلى القاعة ويخبرنا بمدى سعادته وحماسه لوجوده

فيها. أفضل شيء يمكن أن نأمل فيه هو أن يقول لنا الشخص في النهاية شيئًا من هذا القبيل: "لست سيئًا في مهنتك كمحقق لكشف الكذب". التزام الصراحة والمباشرة يساعد كثيرًا على الوصول إلى هذا الهدف.

لصياغة السؤال، وفي نبرة الصوت والطريقة المستخدمة في طرحه. فيجب طرح السؤال بطريقة عملية دون التأكيد في النطق بأي طريقة على كلمة معينة في السؤال.

وهناك سبب آخر يفسر أهمية الحيادية. وهذا السبب هو أنه في حالة تلقي رد مخادع على سؤالك، فإنك ترغب في ضمان أن ذلك السلوك المخادع مرتبط بسؤالك وليس مرتبطًا بطريقة طرح السؤال. فإذا قرر الشخص أن يكذب، فسيكون السلوك المخادع بارزًا في رده على الأسئلة الافتراضية وأسئلة الطعم؛ فهذه الأسئلة تثبت كفاءتها في إجبار الشخص على التفكير في تغيير خطته، وربما تمدك ببعض المعلومات. ربما تكون الخطة الأساسية هي أن يقول: "لا، لم أفعل ذلك، لا أعلم أي شيء عن ذلك". والآن، ردًا على السؤال المتعلق بما حدث في منزل "نيكول" ليلة البارحة، فقد يكون "سيمسون" ما زال راغبًا في قول إنه لم يفعل ذلك، لكنه سيفكر فيما يمكنه قوله ليبدو أكثر تعاونًا. وإذا أصبح الشخص راغبًا في إخبارك بأحد

الأمور، فغالبًا ما يفتح هذا الأمر الباب أمامك لاستكشاف بقية المعلومات.

وتوضيحًا لمدى قوة الأسئلة الافتراضية، ما زال "فيل" حتى هذا اليوم يذكر أول مرة استخدمها فيها، وكانت في أول مقابلة استقصائية يجريها، وكان الشخص الخاضع للتحقيق ممرضًا سنطلق عليه "توم". وكان قد طرد من وظيفته في إحد المستشفيات للاشتباه في سرقة بعض الأدوية الخاضعة للمراقبة. وفي المكان الذي كان يعمل فيه "توم" تكررت حوادث اختفاء الأدوية، مما أدى إلى التحقيق الذي وجد أن "توم" هو المتهم المحتمل. وطوال التحقيق أنكر "توم" تورطه في ذلك، ثم تقدم لشغل وظيفة في مستشفى جديد. ونظرًا لخلفية "توم" وسلوكه فقد شك "فيل" في أنه لم يكن صادقًا في التحقيقات، ولذلك قرر "فيل" أن يبدأ استجوابه ليس بسؤال "توم" عما إذا كان قد سرق أيًا من الأدوية المفقودة، بل بتقديم سؤال افتراضي، فقال: "كم أخذت من الأدوية التي فقدت من المستشفى؟".

"ماذا أيضًا؟"

ربما أهم جملة في عملية جمع المعلومات هو ذلك السؤال البسيط: "ماذا أيضًا؟". هذا السؤال يوضح للشخص الذي تقوم باستجوابه أن انتقاء المعلومات التي يقولها لك لن تكون عملية سهلة. كما يعد هذا السؤال مثالاً رائعًا على مدى حزم أسئلة المتابعة. ومن الأمثلة الرائعة لهذه الأسئلة أيضًا أسئلة طلب التوضيح. فإذا قال لك الشخص شيئًا لم تفهمه جيدًا، فلا تنتقل إلى السؤال التالي دون أن تستوضحه. وقد يكون ما لم تفهمه مصطلحًا بسيطًا، فإذا كنت لا تعرفه فعليك بالسؤال لأنه قد لا تتاح أمامك فرصة أخرى للسؤال فيما بعد.

القدرة على معرفة متى وكيف تستمر في الاستفسار عن أمر معين يمكن أن يجعل التحقيق ناجحًا أو يجعله فاشلاً. إليك أنواعًا أساسية من أسئلة المتابعة التي يجب أن تكون من ضمن أدواتك في أثناء التحقيق:

التقييم

تستخدم لاختبار المعلومات التي قدمها الشخص

"لماذا تقول ذلك؟".

"كيف عرفت أن ذلك صحيح؟".

"على أي أساس تبني هذه المعلومات؟".

الاستكشاف

تستخدم للحصول على معلومات إضافية

"ماذا أيضًا؟".

"قل لي المزيد".

"لا أفهم".

سادت فتـرة صمت طويلـة، كان واضحًا فيهـا أن "تـوم" يفكـر فـي السـؤال. وربمـا كان يقـول لنفســه: "ما الذي عرفـه عني هذا الرجـل؟ وفـي النهاية لم يتطلـب الأمر مزيدًا من الاستقصاء. لقد جلس "فيل" وانتظر بكل صبر، وفـي النهاية قرر "تـوم" الإفصاح عن حقيقة سرقته لمعظم الأدوية.

ووجد "فيل" أن من الدروس المستفادة من هذه المقابلة هو إحساس بأن سبب نجاح هذا السؤال الافتراضي كان الطريقة الهادئة العملية التـي طُـرح بهـا. وهـكـذا لـم يشعر "توم" بالاستياء، ولـم يأخـذه على محمل الإهانة. واكتشفنا أنـه إذا كان رد الشخص المخادع على السؤال الافتراضي هو الغضب أو الاستياء، فعادةً ما يكون أداءً مصطنعًا كوسيلة منه لإجبار المحقق على التراجع. وعادةً لا يشعر الشخص الصادق بالاستياء، لأنه يعلم أنك تقوم بوظيفتك فحسب. ويجب ألا تتردد في طرح تلك الأسئلة طالما أنك تطرحها بأسلوب هادئ وحيادي.

والآن، مـاذا لو لم يعترف "توم"؟ كان سؤال "فيل" التالي سيكون سؤال طُعم، فيقول: "هل هنـاك سبب لظهور معلومات جديدة

عن تورطك في قضية اختفاء الأدوية بعد تركك الوظيفة؟". كان هذا السؤال سيكشف خطة "توم" في الإجابة. فإذا كان رده على السؤال الافتراضي شيئًا من قبيل: "كما قلت للمحققين ليس لي أية علاقة بذلك"، لعلم "فيل" أن خطة "توم" هي الالتزام بالأسلوب الذي أفلح معه في أثناء التحقيق. بيد أن هدف سؤال الطعم هو إجباره على تغيير تلك الخطة.

الاستيضاح
تستخدم للتأكد من فهمك التام لما قاله الشخص

"أي "سام" تقصد؟".

"قل مرة أخرى في أي وقت غادرت؟".

"هل ممكن أن تكون قد مكثت هناك مدة أطول؟".

هناك أنواع مختلفة من الأسئلة متاحة أمامنا، لكننا نهدف هنا للتركيز على الأسئلة الأكثر فائدةً في أثناء تطبيق النموذج. وبعد أن أعطينا للأسئلة الافتراضية وأسئلة الطُعم حقها، هيا نستكشف بعض أنواع الأسئلة الأساسية الأخرى.

نسمع كثيرًا أن أفضل الأسئلة التي يمكن طرحها هي *الأسئلة مفتوحة النهايات*، وأن أسوأ الأسئلة التي يمكن طرحها هي *الأسئلة مغلقة النهايات*. وقيل لنا إن السبب يرجع إلى أن الأسئلة مفتوحة النهايات تمكننا من جمع الكثير من المعلومات المتدفقة، في

حين أن الأسئلة مغلقة النهايات تحد من تدفق المعلومات. لكن هل هذا في حد ذاته ما يجعل الأسئلة مفتوحة النهايات أفضل.

افترض أننا سنضع مبلغًا من المال في ظرف، وقلنا لك إنك ستحصل على المال إذا عرفت المبلغ من خلال طرح عدد غير محدود من الأسئلة. والشرط الوحيد هو أنه يمكنك فقط طرح الأسئلة مفتوحة النهاية، وغير مسموح بطرح أسئلة مغلقة النهايات. ستجد أن بإمكانك طرح أسئلة مفتوحة النهايات إلى ما لا نهاية، لكنك في النهاية ستتوقف نتيجة الضيق.

في الحقيقة، ليس بالضروري أن يكون هناك نوع معين من الأسئلة هو الأفضل، فالأمر يعتمد كلية على الموقف والمعلومات التي تحاول جمعها. فالأسئلة مفتوحة النهايات مفيدة للغاية في جمع المعلومات التي سوف تستخدم كأساس للنقاش. وكي تكون هذه الأسئلة في قمة فاعليتها، فإنها في حاجة إلى خطوة إضافية.

لنتخيل أنك ضابط شرطة، وتم استدعاؤك إلى مكان حادثة سيارة، ووصلت

أنواع الأسئلة

السؤال مفتوح النهاية

يقدم أساسًا للمناقشة أو لاستكشاف الموضوع

"قل لي ماذا فعلت أمس بعد الوصول إلى المكتب؟".

السؤال مغلق النهاية

يستكشف حقائق واقعية محددة

"هل استخدمت كمبيوتر شيلي البارحة؟".

السؤال الافتراضي

يفترض معرفة أن أحد الأمور هو الحالة الواقعة

"أي الأجهزة الموجودة على الشبكة قمت باستخدامها إلى جانب جهازك؟".

سؤال الطعم

يختلق موقفًا قائمًا على الافتراض ليسبب "فيروسًا عقليًا".

"في حالة سؤال زملائك، هل هناك سبب يجعلهم يقولون إنهم رأوك جالسًا على كمبيوتر شيلي بالأمس؟".

إلى المكان، ورأيت سيارتين مصطدمتين في التقاطع، إحداهما لـ "دان" والأخرى لـ "دانا". دان ودانا وجهًا لوجه، وكلاهما يصيح في وجه الآخر. ولذلك قمت بالتفريق بينهما وسحبت "دانا" للتحدث معها أولاً. أنت في حاجة إلى معلومات أساسية للعمل على ضوئها، وهذا ما سيقدمه لك السؤال مفتوح النهاية. ولذلك قد يكون سؤالك الأول هو: "ماذا حدث؟".

فقالت دانا: "كنت قادمة من الشارع الرئيسي، وعندما وصلت إلى التقاطع كانت الإشارة حمراء، فتوقفت. وبعد عشرين ثانية تحولت الإشارة إلى خضراء وظهر هذا الشخص فجأة واصطدم بسيارتي".

والآن، نظرًا لاحتياجك إلى هذه المعلومة للانطلاق منها، فإنك ترغب في أن تكون تلك المعلومة صحيحة قدر الإمكان. ولذلك، تحتاج إلى التعمق في رد "دانا" السردي وتحديد أمر مهم – نظريًا أهم شيء قالته- والتأكد منه. وأفضل طريقة لفعل ذلك هي الاستعانة بسؤال مغلق النهاية، فهو سيمدك بحقائق واقعية محددة. وفي هذه الحالة تكون أهم معلومة على الأرجح هي ماذا كان لون الإشارة عندما وصلت التقاطع. وعندما طرحت هذا

سؤال الرأي

يساعد على تحديد شعور الشخص تجاه أمر معين

"ما رأيك في قواعد السيطرة الجديدة التي قامت الشركة بتطبيقها؟".

السؤال الشامل

يغطي كذب الحذف ويمثل شبكة أمان

"ما الذي لم أسألك عنه وتعتقد أنني يجب أن أعرفه؟".

أسئلة يلزم تجنبها

المنفية

طرح سؤال منفي يشعر الشخص بأنك مستعد لقبول الإجابة بـ "لا"، بل إنك تتوقعها.

"أنت لا تعرف كلمة السر الخاصة بكمبيوتر شيلي، أليس كذلك؟".

المركَّبة

إذا كان سؤالك مكوَّنا من عدة أجزاء، فغالبًا لن تكون على علم أكيد بالجزء الذي

السؤال مغلق النهاية على "دانا" قالت: "لقد أخبرتك بالفعل - كانت خضراء. إنني أقود منذ عشرين عامًا، ولم أتعرض لأي حادثة مطلقًا". لقد أصبحت لديك جملة إحالية وعبارتان مقنعتان. لقد كانت لحظة اكتشاف الكذب، ووجدت أن عليك بذل مزيد من الجهد مع "دانا".

احرص دائمًا على الانتباه سمعيًا وبصريًا في أثناء طرح تلك الأسئلة. ففي حالة السؤال مغلق النهاية يمكن أن يأتي الرد سريعًا جدًا، وإذا تمكنت من التقاط بادرة الخداع فسيكون هذا مفيدًا للغاية بالنسبة لك. واعلم أنه ليس هناك عيب في الأسئلة مغلقة النهايات. فعند استخدامها بشكل صحيح لا تؤدي إلى تقليل تدفق المعلومات.

ومن الأسئلة الأخرى المهمة في عملية جمع المعلومات *سؤال الرأي*. لقد قدمنا مثالاً لسؤال رأي مفيد جدًا في الفصل التاسع عندما تناولنا سؤال العقوبة: " في رأيك ماذا يجب أن يحدث لشخص فعل ذلك؟". عند سؤال أحد الأشخاص، استخدم دائمًا النموذج لتقييم جوابه؛ فهذا قد يساعدك على تحديد إذا ما كان الشخص مقتنعًا حقًا بالرأي الذي يقوله أم لا.

يولد السلوك المخادع. كما أن الأسئلة المركبة تعطي الفرصة للشخص للإجابة عن جزء واحد فقط، ولذلك عليك الحرص على ألا تتم الإجابة عن أحد تلك الأسئلة على الأقل. ويمكن أن يصبح هذا صعبًا إذا أعطاك الشخص إجابة شاملة ردًا على جزء واحد من سؤالك.

"كم كان الوقت عندما وصلت بالأمس، وكم مكثت هناك؟".

الغامضة

السؤال الغامض يسمح بزيادة نطاق الرد، فيتمكن الشخص من الذهاب بإجابته إلى أي جانب يريده تفاديًا لتقديم أي مساعدة لك.

"هل يمكنك إطلاعي على ما يدور في رأسك من أفكار بشأن ما يحدث؟".

والنوع الأخير من الأسئلة التي نود تسليط الضوء عليها هو *السؤال الشامل*، ويهدف هذا السؤال إلى كشف كذب الحذف، ويمثل أيضًا شبكة أمان في حالة إغفالك أحد الموضوعات. هناك مرحلتان في المقابلة يمكنك التفكير في طرح السؤال الشامل بهما: الأولى، يمكنك طرح سؤال شامل لإنهاء المناقشة حول موضوع معين في المقابلة، فتقول: "ما الأمر الذي لم نتناقش فيه ويجب أن أعرفه فيما يخص علاقتك بهذا الشخص؟". والمرحلة الثانية تتمثل في نهاية المقابلة، حيث يمكنك طرح شبكة عريضة لالتقاط أية معلومة قد تكون لها علاقة بالموضوع لكنها لم تكتشف بعد، فتقول: "ما الذي لم نناقشه ومهم بالنسبة لي أن أعرفه؟" هل تذكر تجربة "سوزان" في أثناء التحقيق مع الشخص المتقدم للوظيفة الذي كان يخدر زوجته إرضاءً لولعه بالأقدام؟ لا يمكنك أن تعلم ماذا يقبع في أفكار الشخص ويمكن أن يكشفه السؤال الشامل في نهاية الأمر.

١١

التعامل مع الخداع من أجل تحقيق الغلبة

من يسمح لنفسه بالكذب مرة، سيجد من السهل عليه أن يفعل ذلك مرة ثانية ومرة ثالثة، حتى تصير عادة لديه.

-توماس جيفرسون

عندما قام ضابط المباحث "فناتر" بتشغيل جهاز المسجل في غرفة التحقيقات في قسم شرطة باركر سنتر، بدأت لعبة القط والفأر. فمن كانت لديه الغلبة؟ هل كان هو الرجل المرهق ذا الجرح المريب في يده، أم ضابطي المباحث المتمرسين اللذين جمعا أدلة كافية للحصول على إذن لتفتيش منزل الرجل؟ قد يبدو أنه مناقض للحدس أن الغلبة كانت لـ "أوه. جيه. سيمسون". بيد أن سبب ذلك بسيط، إنه الواقع الذي يحدد أي موقف اكتشاف خداع ستجد نفسك فيه.

الحقيقة الواضحة أن الشخص الذي تستجوبه ينطلق وهو لديه ميزة عنك تتمثل في امتلاكه المعلومات، فهو يعلم ما تحتاج إلى معرفته لكنك

لا تعرفه. وعندما تجهز نفسك لمباراة القط والفأر التي ستخوضها لتكون لك الغلبة، ستجد في عونك على الفور مفهومًا نفسيًّا نطلق عليه "المنحدر الصخري". في أثناء طلب معلومات من شخص، لديه منها ما لا يرغب في إطلاعك عليها، فغالبًا ما يقول لنفسه: "يمكنني إخباره بهذا، وبهذا،وبهذا أيضًا، لكن لا يمكنني قول كل هذا له، لأنني إذا قلت كل شيء له فسأعاني من العقبات". إن هذا الأمر أشبه بوقوفه على حافة منحدر صخري، فإذا خطا خطوة أخرى، أصبح هالكًا. ولذلك يقول لنفسه: "يمكنني فقط أن أطلعه على هذه النقطة فقط".

وفي أثناء وضعه خطة اللعب، عليك أيضًا أن تضع خطتك بطريقة تساعدك على الحيلولة دون حدوث ما يطلق عليه علماء النفس السلوكي: "التحصين النفسي".

عند الجلوس لاستجواب أحد الأشخاص، من المحتمل أن يكون قد جاء إلى المقابلة ولديه فكرة عما يرغب في قوله، والأسباب التي تبرر رغبته في قول ذلك. وإذا أصبح الشخص مضطرًّا للرد على السؤال مرة أخرى، فسيبدأ التحصين النفسي، وسيصبح مضطرًّا للتشبث بموقفه وتكرار الكذبة، وإلا سيظهر أنه كاذب. وفي كل مرة تسمح فيها للشخص المخادع بترديد كذبته ردًّا على سؤالك المتكرر، سوف يزيد من تحصينه النفسي، ويزيد تفوقه عليك. وقد تظن أنك تؤثر على الشخص وتحثه على قول الحقيقة، لكنك هكذا ستسبب لنفسك المشاكل. فكلما زادت المرات التي سمحت له فيها بقول "لا" أصبح من السهل عليه قول ذلك.

إن البدء في التحقيق بعقلية متشككة، كأنك تقول: "طالما أن شفتيك تتحركان، فإنك تكذب"، لن يجديك نفعًا. ورغم ذلك، نقول لك إذا كان الشخص كاذبًا، ولا ترغب في أن تتحرك شفتاه، فعليك أن تقلل فرصته في

ممارسة الخداع قدر الإمكان. وفي حالات مواجهة الخداع عليك أن تكون قادرًا على التعامل معه. هيا نلق نظرة على بعض الأساليب التي يمكنك ضمها إلى الأسلوب المتبع في الاستجواب، ونتعرف على طريقة استخدامها من أجل تحقيق الغلبة في هذه المقابلة.

تجنب طرح أسئلة منفية: لا يمكن أن نهرب من حقيقة أننا نطرح الأسئلة المنفية، وأننا في بعض الأوقات نطرحها بشكل عفوي. ففي المواقف التي لا نحصل فيها على الرد المتوقع، غالبًا ما نلجأ إلى الأسئلة المنفية. افترض أنك سألت شخصًا عما إذا كان قد قاد سيارته متجاوزًا السرعة المسموحة، فكان جوابه "لا، مطلقًا". ونظرًا لكونه ردًّا مفاجئًا، فسيكون رد فعلك الطبيعي هو قول: "ألم تقد السيارة متجاوزًا السرعة المسموحة؟ ألم تفعلها مطلقًا؟". ضع في بالك أنه بمجرد التزام الشخص برد معين، فرد الفعل ذلك من المحتمل أن يجعل التحصين النفسي لديه أمرًا حتميًّا.

استخدام المقدمات للأسئلة المحورية: المقدمة هي تفسير سردي قصير يسبق السؤال. والهدف منها هو تشغيل مضخة المعلومات، بحيث لو كان الشخص مترددًا في إخبارك بأحد الأمور، فهذه المقدمة ستؤثر عليه وتجعله يتجاوب معك. وقد تكون مقدمة السؤال شيئًا من هذا القبيل:

الأمر التالي الذي أرغب في سؤالك عنه هو تعاطي المخدرات. والآن قبل أن نتطرق لهذا الموضوع، دعني أفسر لك أهمية طرح هذا السؤال وما نبحث عنه من ورائه. في البداية، نعلم أن كثيرًا من الشباب جربوا هذه

الأشياء. وهذا ليس ما يهمنا، ما يهمنا فعلاً هو إذا ما كان الشخص لديه مشكلة كبيرة متعلقة بتعاطي المخدرات.

هناك العديد من العناصر التي يمكن ذكرها في هذه المقدمة الصغيرة. ومن هذه العناصر الأساسية العبارة التي يمكنها أن تضفي على كلامك شرعية، فهي تفسر أن طرح السؤال يعد خطوة مهمة في التوصل لقرار. وقد تتفاجأ إذا علمت أن هذا الأمر البسيط المتمثل في إخبار الشخص بأهمية طرح السؤال يمكن أن يزيد من احتمال تجاوبه وتعاونه معك. وهناك سلوك بشري مدهش يحدث في هذا الصدد.

في كتاب *Influence: The Psychology of Persuasion* تحدث "روبرت سيالديني" ـ الأستاذ في جامعة ولاية أريزونا ـ عن أنماط الردود التلقائية، وعن شيوع تلك الأنماط في السلوك البشري. وذكر تجربة عن أشخاص اصطفوا لاستخدام ماكينة تصوير الأوراق، ثم جاء إليهم أشخاص يستأذنونهم في الدخول في الصف. ووجد أنه في حال تمكن الشخص الملتمس من تقديم سبب لعجلته، كانت نسبة نجاحه في الأمر حوال ٩٤ ٪ .

وإذا لم يقدم سببًا، انخفض معدل النجاح إلى ٦٠ ٪. والمثير في الأمر أنه عندما قدم الشخص سببًا تافهًا مثل "لأنني أريد تصوير بعض الأوراق" عاد معدل النجاح إلى ٩٣ ٪. ومن ثم، فإن الناس يستجيبون للعبارات التي تعطي شرعية، حتى لو كانت تلك العبارات لا تحتوي على الكثير من المنطق.

عناصر مقدمة السؤال

- عبارة الشرعية
- التبرير
- التقليل
- تحمل اللوم

التبرير أمر مهم وجوده في مقدمة السؤال. إن تحديد سبب مقبول اجتماعيًّا يبرر أحد التصرفات مثل قول: "لا أحد كامل" أو "الجميع يخطئون" يمكن أن يكون له تأثير هائل على استعداد الشخص لالتزام الصراحة ردًّا على سؤالك.

وبالمثل، فإن التقليل يمكن أن يكون أداة فعالة في الحيلولة دون حدوث التحصين النفسي، ومن ثم فجملة مثل "لا أحد يريد أن يعطي هذا الموضوع أكبر من حجمه"، قد تساعدك. وفي الوقت نفسه من الضروري ألا يُخدع الشخص بمعلومات زائفة. فإذا ركزت المناقشة مثلاً على نشاط إجرامي بطبيعته، فيجب ألا يعتقد الشخص أن هذا النشاط لا يعد جريمة.

وهناك عنصر أخير يمكن إضافته إلى مقدمة السؤال، ألا وهو تحمل اللوم. فعلى سبيل المثال، عند التحقيق في واقعة إخلال محاسبي يمكن التعبير عن تحمل اللوم بهذه الطريقة: "في بعض الأوقات تكمن المشكلة الحقيقية في أننا ليس لدينا وقت كاف لتعليم الموظفين الإجراءات السليمة. ونتيجة لذلك، أحيانًا تحدث بعض الأمور غير المعقولة".

التزم الهدوء

التعامل مع السلوك المخادع قد يكون محبطًا، وفي بعض الأحيان قد يؤدي إلى الغضب الشديد. ورغم ذلك، يجب أن تلتزم الهدوء، لأن عدم المواجهة هي دائمًا أفضل الطرق التي يمكن استخدامها عند مواجهة الخداع. إليكم أمثلة بسلوكيات محددة ومقترحات حول كيفية التعامل معها:

العبارات المقنعة:
كما فسرنا في الفصل السادس، فإن أفضل إستراتيجية للتعامل مع العبارات المقنعة هي تحييدها من خلال الاعتراف بها أو الموافقة عليها، والعودة إلى النقطة التي تم التوقف عندها في أثناء عملية الاستجواب.

ألفاظ الاستثناء:
عندما يستخدم الشخص ألفاظ استثناء مثل "ليس بالضبط"، أو "في الغالب" أو "في الأساس"، فإن هدفه هو أن يقدم لك جوابًا ويحتفظ لنفسه بالمعلومات التي لا يرغب في إطلاعك عليها. وعندما تسمع أحد هذه الألفاظ يجب أن يوجه سؤالك التالي إلى المعلومات التي تم حجبها. لنفترض أن زوجًا وزوجة يرتديان ملابسهما للخروج. وأمسك الزوج قميصًا وسأل زوجته عما إذا كانت هناك مشكلة في هذا القميص المختار، فقالت: "ليس بالضبط". إذا رد الزوج بعصبية وقال: "ماذا تقصدين بـ "ليس بالضبط"، فبعيدًا عن أن هذا الرد قد يؤدي إلى تعكير جو الأمسية، فمن المحتمل أيضًا أن تلجأ الزوجة إلى تقليل ما كانت ستقوله لو تحدث معها

تذكر أن عليك عدم الإفراط في استخدام مقدمات الأسئلة. اجعلها خاصة بالأسئلة المحورية عند مناقشة الموضوعات الأكثر أهمية.

التغلب على الأعذار النفسية: قد يكون محبطًا أن تستمع ردًّا على سؤالك مثل: "لا أتذكر" أو "ليس هذا ما أتذكره". وكما أوضحنا في الفصل الخامس، تعد الذاكرة الانتقائية مشكلة لأنها لو كانت عذرًا فمن الصعب التغلب عليه. عدم قدرة الشخص على التذكر قد تكون أمرًا مشروعًا واضحًا، واعتمادًا على السؤال. فمن الممكن أن تكون عبارة مثل "ليس على حد علمي" هي أكثر إجابة صادقة ملائمة.

وإذا قمت بتطبيق النموذج ووجدت سببًا يجعلك تعتقد أن الشخص يستخدم هذه العبارة كوسيلة لحجب المعلومات، فمن الضروري تجنب التسبب في ذلك التحصين النفسي. فقد تميل بشكل طبيعي إلى طرح سؤال مثل: "كيف من الممكن أن تكون غير قادر على تذكر مثل هذا الأمر؟"، لكنك من

خلال هذا الفعل ستكون قد أجبرت الشخص على التشبث بموقفه والإصرار عليه. وبدلاً من ذلك عليك إجباره على تغيير خطته.

وهناك طريقة ناجحة للغاية في فعل ذلك تتمثل في المتابعة بسؤال الطعم. فإذا سمعت إجابة من قبيل: "لا أتذكر" ردًّا على سؤال يستفسر عما إذا كان قد قابل شخصًا معينًا، فعليك بطرح هذا السؤال: "هل هناك سبب يجعل أي شخص يخبرنا بأنه قد رآكما معًا؟".

هناك إستراتيجية أخرى غالبًا ما تنجح وهي "إستراتيجية الاحتمال". ومن أمثلة ذلك قول: "أعلم أنه مضى وقت طويل على ذلك، لكن هل هناك احتمال أن تكونا قد تقابلتما؟". وليس هناك أمر مضمون هنا، لكن الناس غالبًا يدركون أنك وضعتهم في مأزق، ويكون من غير الحكمة زعم أن هذا الأمر مستحيل. ومن ثم إذا تمكنت من تجاوز العقبة الأولى وجعلت الشخص يعترف بهذه الاحتمالية، فيمكنك الاستمرار في استخدام هذه الإستراتيجية، أو قد تكون قادرًا على تحويلها إلى حقيقة فتقول: "حسنًا، ماذا تذكر عن هذا اللقاء؟".

بأسلوب هادئ. فلو أراد الزوج حقًّا معرفة رأيها (مع العلم أن فرص ذلك قد تكون ضعيفة)، فمن الأفضل أن يقول أمرًا من قبيل: "إذا كنت ستحددين أمرًا في هذا القميص لا يروقك فما هذا الأمر؟".

العبارات غير المتسقة: إذا كان جواب الشخص عن السؤال غير متسق مع ما قاله في السابق، فقد تميل إلى قول شيء من قبيل: "انتظر لحظة! ليس هذا ما قلته من قبل!". لكن إذا فعلت ذلك، فكيف سيتعاون الشخص معك؟ لقد أمدك الشخص بمعلومات قد تكون أقرب للحقيقة مما قاله في السابق، ولا يريد أن تذكره بأنه لم يخبرك بذلك في السابق. فإذا قال الشخص إن المبلغ الذي

توسيع نطاق التركيز: هناك أسلوب قوي آخر يمكنك استخدامه وسيلة لزيادة حجم المعلومات المفيدة التي تجمعها، ويجب استخدام هذا الأسلوب بصورة دورية، ويتمثل في توسيع نطاق التركيز بطريقة تصعب على الشخص إعطاء جواب من زاوية ضيقة. فإذا قرر الشخص أن يلجأ إلى الخداع، فستكون مهمته هي جعلك تصدق شيئًا مناقضًا لحقيقة الموقف. وعندما توسع نطاق التركيز في سؤال معين، فإنك تزيحه من هذا الطريق لتدفعه إلى طريق آخر يمنحك فيه معلومات إضافية.

في أثناء عقد مقابلات الاستقصاء للعاملين في وكالة الاستخبارات الأمريكية، كان من بين الأسئلة التي نطرحها هذا السؤال: "هل تعاطيت أي نوع من المخدرات من قبل؟". وغالبًا ما كنا نحصل على جواب من عينة: "لقد تعاطيت الماريجوانا ذات مرة". وعند تلقي هذه الإجابة، قد نميل إلى المتابعة بطرح أسئلة تقبل هذا الاعتراف، كقول: "متى كان ذلك؟" أو "مع من كان ذلك؟". بيد أن المشكلة التي تصنعها لنفسك عند طرح هذه

سرقه كان ٥٠٠ دولار، ثم قال لاحقًا إن المبلغ كان ١٠٠٠ دولار، فلا تندفع وتقول: "ليس هذا ما ذكرته من قبل"؛ فهناك طريقة أفضل لحل هذا الصراع وتقييم مصداقية المعلومة الجديدة، ويتمثل هذا غالبًا في طرح سؤال عما إذا كان هناك احتمال آخر، فتقول: "هل من الممكن أن تكون قد أخذت مبلغ أكثر من ١٠٠٠ دولار؟". وقد يفيد أيضًا المتابعة بطرح سؤال مسبوق بمقدمة تبين شرعيته فتقول: "أريد فقط أن أتأكد من أنني فهمت الأمر بشكل صحيح، لقد كنا نتحدث عن ١٠٠٠ دولار". إذا احتجت إلى مقارنة التصريح الجديد بالتصريح القديم، دون أن تلوم الشخص على ذلك، فسيكون هدفك هو حثه على التعاون معك،

الأسئلة تتمثل فـي مواجهة مزيد من المقاومة والتحصين النفسي. فهدفك هو حث الشخص على روايـة القصة الكاملـة، وبطريقة تمكنك من الحصـول على المعلومـات دون أن تصبح خصمًا بالنسبة له.

وتوسيع نطاق التركيز يسمح لك باكتشاف الجانب الآخر من المنحدر الذي تحدثنا عنه، ويسمح لك برؤية ما يوجد في الوادي الضيق، أو ما يوجد وراء الحد الفاصل الذي وضعه لك ذلـك الشخص. ومـن أجل فعل ذلـك، عليك أولاً أن تستوضح الفكرة الأساسية المتمثلة فـي جملة: "لقد تعاطيت الماريجوانا ذات مرة". قاوم الرغبة في الاستقصاء عن هذه المعلومة، فالآن لديك معلومة ويمكنك التفكير فيها دائمًا. وبدلاً من ذلك، عليك توسيع نطاق التركيز لاكتشاف احتمالية وجود زيادة في تعاطي المخدرات. ومن أفضل الطرق لفعل ذلـك طـرح سـؤال افتراضي مثل: "حسنًا، مـا الأشـيـاء الأخـرى التي قمت بتعاطيها؟" أو "متى كانت آخر مرة تعاطيت فيها؟" ـ ما تفعله من الناحية المهنية ودون مواجهة هو دفع الشخص نفسيًا لترى إلى أين سيذهب.

فتقول: "حسنًا، كيف يتسق هذا مع قلته في السابق؟ ساعدني على فهم كيف وصلنا من هناك إلى هنا". احرص على أن تكون منتبهًا سمعيًا وبصريًا لتصرفاته، مستخدمًا النموذج في كل خطوة تخطوها.

وبمجرد الحصول على بعض المعلومات قم بتحليلها بترتيب عكسي. والسبب في ذلك بسيط، لأن آخر معلومة حصلت عليها من الشخص هي المعلومة الأهم التي كان مترددًا في إطلاعك عليها. والخلاصة هي ألا تقبل أول شيء يقوله لك الشخص، بل اعتبر أنك لم تسمعه على الإطلاق.

١٢

لنتوخ الحذر في هذا الصدد

تكشف الحقيقة عن نفسها فقط عندما يتخلى المرء عن كل الأفكار المتصوَّرة سابقًا.

- مثل ياباني

ساهم مسلسل دراما الجريمة *Lie to Me*، الذي عرض على شبكة قنوات فوكس في الفترة من يناير ٢٠٠٩ إلى يناير ٢٠١١، في تعريف ملايين المشاهدين حول العالم على مجال كشف الخداع. وكانت الشخصية الرئيسية في المسلسل هي شخصية الدكتور "كال لايتمان" - التي أداها بمهارة كبيرة الممثل السينمائي البريطاني "تيم روث"، وهو خبير في كشف وتفسير تعبيرات الوجه الدقيقة، وهي حركات الوجه التي تعكس المشاعر المختلفة. فكان الدكتور "لايتمان" يحدد إحدى هذه الحركات على وجه الشخص الشرير، ويزعم بطريقة درامية أن هذا الرجل الشرير كاذب.

هذا بالطبع هو أسلوب صناعة السينما في هوليوود، وهو بالتأكيد لا يعطي الأبحاث الكبيرة التي أجريت في مجال تعبيرات الوجه الدقيقة ما تستحقه من تقدير. فهذه التعبيرات المتمثلة في حركات الوجه التي تستغرق جزءًا من الثانية وتعكس مشاعر متنوعة كالخوف أو الغضب أو الازدراء أو الغيظ، أو الذنب أو الاشمئزاز، قد تكون مفيدة للغاية في الكشف عما يفكر فيه الشخص فعلاً في أحد المواقف. فإذا بدا الشخص هادئًا ورابط الجأش، وتمكنا من تحديد تعبيرات وجه تعكس قدرًا من التوتر الخفي، فقد يمثل هذا الأمر معلومة مفيدة للغاية.

ومع ذلك، ففي مجال كشف الخداع، نجد أن تعبيرات الوجه الدقيقة تعاني عيبين كبيرين: أولاً، ليس هناك تعبير وجه دقيق خاص بالخداع؛ فتعبير الوجه المرتبط بالتوتر، على سبيل المثال، قد يكون مؤشرًا على الخداع اعتمادًا على المحفز. أما بعيدًا عن الموقف، فالاعتماد على هذا المؤشر يعد احتمالاً ضئيلاً. ومن ثم، فأي استنتاج قائم على معنى لأحد تعبيرات الوجه الدقيقة يصبح ضربًا من التخمين.

العيب الثاني لتعبيرات الوجه الدقيقة هو أنها غير عملية. فإن لم تكن مدربًا تدريبيًا عاليًا بحيث تكون قادرًا على اكتساب تركيز حاد خارق يمكنك من التقاط أية حركة على الوجه تستمر لجزء من الثانية، فلن تكون أداة مفيدة يمكنك استخدامها في أية مقابلة عادية واقعية. ومن ثم، فإن عادة الدكتور "لايتمان" المتمثلة في الحملقة لوجه أحد الأشخاص، ثم تحديد أن هذا الشخص كاذب قد تكون صالحة لمسلسل تليفزيوني؛ فهذا هو أفضل مكان لها.

قد نضع تعبيرات الوجه الدقيقة ضمن مجموعة سلوكيات نراها في كثير من الأحيان مؤشرات قوية تدل على الخداع، لكن من واقع خبرتنا

وجدنا أنه عادةً لا يمكن الاعتماد عليها في المواقف الحقيقية. إليكم بعض السلوكيات الأخرى التي نوصي باستخدامها بحرص شديد، حيث نضعها ضمن فئة "السلوكيات المنذرة".

التواصل البصري. إذا طلبت من عشرة أفراد عمل قائمة بخمسة سلوكيات تعتبر مؤشرات دالة على الخداع، فلا تفاجأ إذا وجدت أن الأفراد العشرة كلهم ذكروا أن عدم التواصل البصري الجيد من ضمن المؤشرات. ومعظمهم لن يتمكنوا من توضيح كيفية وسبب اعتقادهم أن هناك رابطًا بين التواصل البصري والخداع، لكنه من الأمور التي تعد مقبولة بصفة عامة لأي سبب من الأسباب. حقًا، عدم التواصل البصري قد يكون نوعًا من قلة الذوق في كثير من المواقف اعتمادًا على الثقافة السائدة. ورغم ذلك، يجب مواجهة الحقيقة المتمثلة في أن الانطلاق من هذا المؤشر لإثبات الخداع يتطلب بداية مبكرة طويلة جدًا.

لنفترض أنك تتحدث مع أحد الأشخاص، وفجأة في لحظة حرجة، كف عن النظر إليك، وأشاح بوجهه جانبًا أو نظر للأسفل. ماذا يجب أن نستنتج من هذا التصرف؟ هل هذا شعور بالانزعاج؟ هل هذا دليل على قدر التوتر الشديد؟ هل هناك أمر مرتبط بانعدام الثقة بالنفس أو التقدير الذاتي؟ هل هذا بسبب الافتقار إلى الحنكة الاجتماعية أو الراحة الاجتماعية؟ هل الشخص غير قادر على النظر إليك لأنه على وشك الكذب عليك؟ يمكن أن يكون السبب أيًا من هذه الأمور، لأن التواصل البصري سلوك فردي للغاية. إن التواصل البصري سلوك لا يمكن الاعتماد عليه عالميًا، لأن هذا السلوك يختلف من ثقافة إلى ثقافة، ليس فقط في البلاد المختلفة، بل في المناطق المختلفة في البلد الواحد.

وبعيدًا عن كل ذلك، كم من الوقت نقضيه فعلاً في النظر إلى بعضنا البعض؟ لنفكر فيما يرمز التواصل البصري المطول بين بشخصين: إنه رسالة تنقل عادةً بين شخصين إما تعبيرًا عن الود الحميم أو التحدي، وهذان موقفان متناقضان تمامًا. وهذا الأمر يوضح لك بشكل محدد أن السلوك الواحد قد يعطي رسالتين متناقضتين تمامًا. ولذلك يجب أن نتوخى الحذر للغاية عند محاولة تفسير معنى التواصل البصري.

وضعية الجسم المنكمش. فكرة أن وضعية الجسم المنكمش سلوك يدل على الخداع فكرة وجيهة نظرًا لإمكانية ربطها بفكرة منطقية واحدة. فإذا كان الشخص غير راغب في التعاون، فقد تكون هذه الوضعية هي المرادف للانغلاق، وتعتبر وضعية الجسم المنكمش دليلاً على هذا الانغلاق. ورغم ذلك، فهناك مشكلة في تكوين وجهة نظر عامة اعتمادًا على هذه الفكرة المنطقية الواحدة. هل تذكر في الفصل الثاني، عندما تحدثنا عن تقييم السلوك بشكل عام؟ لقد لاحظنا أن وضعية الجسم المنكمش مثال رائع على السلوك العام الذي يضعك في موقف تضطر فيه إلى تخمين سبب ظهور هذا السلوك. هل سببه أن الشخص يشعر بالبرد، أم لأنه مرتاح في الجلوس بهذه الطريقة؟ ونظرًا لأنك لا تعلم، فلا يمكنك الاعتماد عليه، ومن ثم لا يمكنك اتخاذ قرار على هذا الأساس، فلا يمكنك إلحاق دلالة بالسلوك إذا لم تعلم سببه.

التوتر العصبي العام. لسنوات طويلة، ظل المحققون في أجهزة تطبيق القانون يربطون بين زيادة التوتر والخداع. وبالتأكيد، نحن نعلم بوجود ارتباط بين التوتر والخداع، لكننا إذا نظرنا إلى التوتر نظرة عامةً فسنجد أنه مثل وضعية الجسم المنكمش، ولن يكون بإمكاننا سوى أن

لنتوخ الحذر في هذا الصدد

نخمن سبب هذه العصبية. هل الشخص عصبي لأنه يكذب، أو لأنه من اقترف الجرم؟ هل الشخص عصبي لأنه لم يخضع لاستجواب من ضابط شرطة من قبل، أم لأن هناك مسألة فرعية تتمثل في اشتباهه بقيام شخص معين بارتكاب الجريمة؟ هل هناك حالة مرضية تسبب ظهور هذا التوتر؟ هل هذا الشخص عصبي بالفطرة؟ من يعرف؟

الردود الاستباقية. الرد على السؤال قبل انتهاء المحقق من طرح السؤال يعتبر أحيانًا مؤشرًا على السلوك الخداعي، ونحن لا نقبل ذلك. وقد أظهرت خبرتنا أن هذا السلوك يمارسه كل من الشخص الصادق والشخص الكاذب، وإن اختلفت أسباب كل منهما. فالشخص الصادق لديه رغبة شديدة في إعلان حقيقة أنه ليس مقترف هذا الجرم. ولا يفكر في إعطائك ردًّا استباقيًّا؛ فالحقائق في صفه، ويريدك أن تعرف ذلك سريعًا قدر الإمكان. على الجانب الآخر، نجد أن الشخص المخادع في موقف مزعج للغاية، حيث عليه التعامل مع موقف تجافيه فيه الحقائق. وقد عقد هذا الشخص العزم على الكذب، ويريد أن يفصح عن قوله وأن يتخلص من هذا العبء سريعًا قدر الإمكان.

احمرار الوجه والارتعاش. هذان السلوكان اللاإراديان قد ينجمان عن التوتر، ويمكن أن يكون سببهما أمرًا آخر، مثل التهاب الأعصاب، أو أمرًا مرتبطًا بالحرارة، أو بحالة مرضية. علاوة على ذلك، يعكس احمرار الوجه مشاعر ليس لها أية علاقة بالكذب؛ فقد يكون الشخص محرجًا من السؤال أو من الموضوع. ولذلك، فقد ثبت أن هذين السلوكين ليسا إلى حد ما جازمين مثل بقية السلوكيات الأخرى التي ذكرناها لكم في النموذج.

الأيدي المقبوضة. عادةً ما يعتبر هذا السلوك مؤشرًا على الخداع في نطاق أجهزة تطبيق القانون، ويشار إليه غالبًا بـ "البراجم البيضاء"؛ حيث يكون الشخص خائفًا ومتوترًا جدًّا لدرجة أنه لا يدرك أن يديه مقبوضتان بشدة لدرجة أن الدم يهرب من البراجم - أي مفاصل الإصابع - ويتحول لونها إلى الأبيض. ومرة أخرى، نكرر أن هذا سلوك عام شامل. وعند حدوثه كرد فعل مباشر وفوري لأحد المحفزات، عندها فقط يمكن تخمين دلالة هذا السلوك. حقًّا، يمكن أن يكون مؤشرًا على خوف الشخص، لكن ليس لديك طريقة لمعرفة سبب ذلك. هل الشخص خائف لأنه يشعر باضطهاد رجال الشرطة؟ هل الشخص خائف لأنه لا أحد سيصدقه؟ هل سبب ذلك أنه مخادع؟ هذا الأمر كله محض تخمين.

إرساء القواعد. الفكرة في إرساء القواعد تتمثل في أن نطرح على الشخص أسئلة تحكُّم نعرف إجاباتها، لنعرف كيف يبدو الشخص عند الإجابة بصدق. وبعد ذلك، انطلاقًا من هذه القاعدة، إذا وجدنا انحرافًا عن هذا السلوك ردًّا على الأسئلة الأخرى التي نطرحها ، اعتبرنا هذا مؤشرًا على أن أحد هذه الردود قد لا يكون صادقًا. وتعد هذه طريقة منطقية لأننا نحن البشر نحب بالفعل مقارنة الأشياء، فهي نوع من التوسع في حبنا للتشبيهات، وهذا الأمر يساعدنا على فهم الأمور المعقدة، ويجعل حياتنا أكثر سهولة. ورغم ذلك، عند وضع الأساسات نجد أمامنا مشكلتين.

أولاً، إنه منطق خاطئ افتراض أن كل ما يقوم به الشخص بشكل مختلف يعد مؤشرًا على الخداع. إنه استنتاج لا يمكن الاعتماد عليه، لأن البشر معقدون للغاية، والمشاعر والسلوكيات الكثيرة التي يمكن للشخص إظهارها أكبر من إمكانية مقارنتها والاستدلال من خلالها على أي شيء له معنى حقيقي.

ثانيًا، يتسم البشر بالذكاء، ومن المؤكد أنه من السهل للغاية أن يستغلوا قواعد نظام وضع الأساسات لصالحهم. فالشخص الذي قام عمدًا بحرق إحدى المدارس يعلم أنه سيسأل أسئلة صعبة، وأن الإتيان بإجابات يأمل أن تمكنه من تفادي أية عواقب سيستغرق بعض الوقت. ولذلك عندما يطرح عليه سؤال من أسئلة التحكم مثل، "أين ولدت؟" فربما يكون قد قرر مسبقًا أن يكرر السؤال أو أن يرد بعبارة لا تنطوي على جواب، لأنه يعلم أنه سيضطر إلى فعل الأمر نفسه لكسب وقت عندما تطرح عليه الأسئلة الصعبة. علاوة على ذلك، ومن منطلق الذكاء لن ينتظر ذلك الشخص حتى تطرح عليه سؤال: "هل قمت بإحراق المدرسة" كي يبدأ بإقناعك ببراءته. فإذا سألته عن وظيفته فسوف يبدأ في تقديم شرح مطول لما يفعله ولأهمية وظيفته. وقد تكون كل كلمة يقولها صادقة، لكن هدفه هو إقناعك برغبته في التعاون معك، وأنه مستعد تمامًا للتفاعل معك، وأنه ليس خائفًا من الموقف. وبعد ذلك عندما يأتي سؤال: "هل فعلت ذلك؟" يبدأ الشخص في قول عبارات مقنعة من عينة: "أنا أدفع الضرائب لبناء تلك المدارس"، "لدي أصدقاء يذهب أبناؤهم إلى تلك المدرسة"، "أنا فرد محترم من أفراد المجتمع". ونستنتج من ذلك أن هذا هو أسلوب الشخص في الإجابة عن الأسئلة، وهكذا تنطلي عليك الخدعة.

هناك بعد آخر في وضع الأساسات يمكن أن يسبب لك مشكلة أيضًا. الفكرة هي أن لديك تصورًا أساسيًّا عن التصرفات المعتادة لأشخاص ينتمون لمحيط ديموغرافي محدد في موقف معين، وتعتبر أن هذا التصور هو أساس بالنسبة لك. فإذا تصرف أحد المنتمين لهذا المحيط الديموغرافي بطريقة تخالف بشكل لافت سمات هذا العرف الذي تم تحديده كأساس، فسيكون هذا بمثابة إنذار يوحي بأن هذا الشخص مخادع. هذا الأمر شائك

للغاية، لأن الكذب ليس لعبة جماعية، بل لعبة فردية للغاية؛فالشخص الصادق والشخص الكاذب كلاهما قد يظهر سلوكيات غير متسقة مع العرف المتوقع. لنلق نظرة على مثال يوضح ما نقصده.

هناك فتاة تبلغ من العمر سبع عشرة سنة، التحقت بمستكشفي الشرطة، وهو برنامج أمريكي يهدف إلى تشجيع الشباب على الانخراط في الخدمة المجتمعية وعمليات الشرطة المساعدة. ذكرت هذه الفتاة لإحدى المراسلات في مديرية الأمن المحلية أنها أقامت علاقة مع أحد الضباط العاملين بالمديرية، ولم تكن تلك الفتاة تعلم أن تلك المراسلة على علاقة بالضابط نفسه. ومن غير المفاجئ أن تلك المراسلة استشاطت غضبًا، وأبلغت الأمر على الفور لمدير الشرطة. قام ذلك الضابط الذي كان محل تقدير شديد من بقية الضباط بإنكار الواقعة بشدة، وشك الجميع بداية من مدير الشرطة إلى أقل العاملين في المديرية، وكذلك والد الفتاة في أن تلك الفتاة قامت باختلاق القصة. وبعد استجواب الفتاة، كانوا مقتنعين بأنها اختلقت القصة لأنها لم تبد عليها علامات الغضب أو الخجل. ونظرًا لأنها لم تظهر أيًّا من علامات الخجل أو الانزعاج العاطفي التي اعتقد المحققون أنها تميز سلوك أية فتاة مراهقة في موقفها، فقد قاد سلوكها المحققين إلى اعتقاد أنها كاذبة لا محالة. ولم تحل هذه القضية إلا بعد إحضار "مايكل" لاستجواب الفتاة والضابط. وبعد استجواب الفتاة، اقتنع "مايكل" بأنها قالت الحقيقة، ولذلك عندما استجوب الضابط كان هدفه الحصول على اعتراف منه. وخلال مقابلة واحدة اعترف الضابط لـ"مايكل" بأنه بالفعل أقام علاقة مع الفتاة.

١٣

نموذج مثالي للخداع

الحقائق لا تخشى الأسئلة.

- مجهول

من أكبر القصص الإخبارية التي شغلت الولايات المتحدة في خريف ٢٠١١، فضيحة إرسال الصور الفاضحة المتورط فيها "أنتوني وينر" عضو الكونجرس عن ولاية نيويورك. وخلال عشرة أيام، تحول موقف "وينر" من إنكاره برباطة جأش وجزأة وبشكل متكرر اتهامه بإرسال صورة فاضحة له لطالبة جامعية على تويتر، إلى الاعتراف المبكي للجماهير بأنه لم يقم فقط بإرسال تلك الصورة، بل إنه ارتكب هذا العمل غير اللائق مع ست نساء أخريات على مدار ثلاث سنوات.

إن قضية "وينر" تستدعي التحليل هنا؛ لأنها تعد نموذجًا مثاليًا على الكثير من أساليب الخداع المذكورة في صفحات هذا الكتاب. وتمهيدًا

لذلك، إليكم خطًّا زمنيًّا مختصرًا يوضح الأحداث التي وقعت خلال فترة الأيام العشرة:

٢٧ مايو: أرسل "وينر" صورة فاضحة على تويتر لطالبة جامعية في سياتل. كان ينوي إرسالها كتغريدة مباشرة تراها هي فقط، لكنه سرعان ما أدرك أنه أرسلها دون قصد على صفحته العامة على تويتر. وقام بحذف الصورة، وكتب تغريدة تزعم أن حسابه تعرض للاختراق.

٢٨ مايو: قال موقع BigGovernment.com إن "وينر" قام بنشر صورة فاضحة تظهر السروال الداخلي لأحد الرجال.

٢٩ مايو: قال متحدث باسم "وينر" إن الصورة الفاضحة التي أرسلت من حساب عضو الكونجرس على تويتر هي عمل أحد المخترقين، ووصفها بأنها "مصدر إزعاج".

٣١ مايو: تحدث "وينر" مع مجموعة من المراسلين الذين تجمعوا أمام مكتبه الكائن في كابيتول هيل، لكنه رفض الإجابة عن أسئلتهم المتعلقة بالصورة.

١ يونيو: قام "وينر" بالعديد من المقابلات التليفزيونية التي أنكر فيها مباشرةً إرسال الصورة الفاضحة، وقال إنه غير قادر على أن يقول "بشكل مؤكد" إن الصورة تخصه.

٦ يونيو: نشر موقع BigGovernment.com صورة لـ "وينر" وهو غير مرتد قميصه وقال إن من قدمها له هي امرأة أخرى. وعقد "وينر" مؤتمرًا صحفيًّا في مانهاتن أعلن فيه أنه قد أرسل بالفعل الصورة للطالبة الجامعية، وأنه كذب بشكل متكرر بشأن هذه الصورة ليحمي نفسه وزوجته، وقال أيضًا إنه قام بإرسال صور غير لائقة عبر الإنترنت لست نساء أخريات.

والآن، لنذكر تاريخًا آخر في هذا السرد وهو ٢ يونيو. وهذا اليوم سابق على اعتراف "وينر" النهائي بأربعة أيام، وفيه نشرنا تحليلنا للقصة على موقع The True Verdict Webوتوصلنا فيه لهذا الاستنتاج:

إن سلوكه يوحي بأن الأمر أكبر من مجرد إرسال صورة فاضحة على تويتر لإحدى الطالبات الجامعيات. فهو على الأرجح يحاول إخفاء هذا النوع من السلوك الذي يوحي بأنه ربما كان يتابع هذه الفتاة منذ فترة، وربما فتيات أخريات أيضًا. كما يوحي ذلك بقوة بأن هذه الصورة ليست الوحيدة من هذا النوع التي قام "وينر" بإرسالها.

ما الذي مكننا من التوصل إلى هذا الاستنتاج؟ الأمر بسيط. لقد قمنا بتطبيق النموذج على تحليل نص المقابلة التي جرت في ٣١ مايو بين "وينر" والمراسلين الذين وقفوا أمام مكتبه. والآن جاء دورك.

فيما يلي نص المقابلة التي نشرت على العديد من وسائل الإعلام. لقد أظهر "وينر" ما يزيد على ستين سلوكًا مخادعًا في هذه المقابلة الواحدة مع المراسلين. قم بقراءتها، وانظر كم منها يمكنك تحديده.

وسنطلعك عما قمنا بتحديده، وما قادنا إلى هذا الاستنتاج فيما بعد في هذا الفصل.

الشخصيات الرئيسية في هذه المقابلة مع "وينر" هم "دانا باش" كبيرة مراسلي قناة سي إن إن في الكونجرس، و"تيد باريت" كبير منتجي قناة سي إن إن لتغطية أخبار الكونجرس.

باش: السيد عضو الكونجرس، هل يمكن أن تجيب إجابة مباشرة؟ لقد قلت إنه تم اختراق حسابك، وهذا يعد جريمة. فلماذا لم تطلب من شرطة كابيتول أو إحدى هيئات إنفاذ القانون التحقيق في هذه الواقعة؟

وينر: حسنًا، إنها خدعة سخيفة أتحدث عنها منذ يومين. ولن أسمح بأن تقرر تلك الخدعة الأمور التي سأتحدث عنها الأسبوع القادم أو الأسبوعين القادمين، ولذلك لن أخبركم اليوم بمزيد من التفاصيل عن هذا الأمر. أعتقد أنني تجاوبت معكم جيدًا في الماضي.

باش: لكن مع احترامنا، إنك هنا، ونحن نقدر لك ذلك، لكنك لا تجيب عن الأسئلة. هل يمكن أن تخبرنا لماذا لم تطلب من إحدى هيئات إنفاذ القانون التحقيق في الأمر الذي تزعم أنه جريمة؟

وينر: أتعلمين يا "دانا"، إذا كنت ألقي أخطابًا على مسمع خمسة وأربعين ألف شخص، ثم قام شخص في آخر القاعة وقذفني

بفطيرة أو وجه لي السباب، هل سأقضي الساعتين التاليتين في الرد على ذلك؟ لا، سأعود و...

باريت (*مقاطعًا*): لكن الموقف ليس كذلك.

وينر: هل ترغب في إتمام التقرير الإخباري؟

باريت: لقد قلت من حسابك على تويتر إنه تم إرسال صورة فاضحة إلى طالبة جامعية، فأجب عن هذا السؤال: هل كانت الصورة منك أم لا؟

وينر: سيدي، اسمح لي بأن... هل تريدون أيها السادة أن أكمل إجابتي؟

باريت: نعم، أكمل الإجابة. هل أرسلتها أم لا؟

وينر: إذا كنت ألقي خطابًا على مسمع خمسة وأربعين ألف شخص، ثم قام شخص في آخر القاعة وقذفني بفطيرة أو وجه لي السباب، فلن أقضي الساعتين التاليتين في الرد على قذفه للفطيرة أو توجيهه السباب لي. سأعود للأمور التي أرغب في التحدث عنها للجمهورِ الذي أرغب في التحدث معه، وهذا هو ما نويت فعله هذا الأسبوع.

باريت: كل ما عليك فعله هو قول "لا".

باش: لنجرب هذا السؤال. إن تلك الفتاة التي يُزعم أنها تلقت تلك التغريدة، أو تم توجيه التغريدة إليها، والبالغة من العمر إحدى وعشرين سنة، وهي طالبة من سياتل، قد أصدرت أمس تصريحًا صحفيًا لجريدة نيويورك ديلي نيوز، قالت فيه إنك تتابعها على تويتر. هل هذا صحيح؟ هل قمت بمتابعتها على تويتر؟ وإذا كان هذا صحيحًا، فكيف تعرفت عليها؟ وماذا كان السبب؟

وينر: أتعلمون، أعتقد أنني قلت هذا بعدة طرق وسأقوله مرة أخرى. لن أسمح لنفسي بالانشغال بهذا الموضوع أكثر من ذلك.

باريت: كل ما عليك فعله هو الإجابة بـ "لا" عن هذا السؤال.

وينر: أنتم أحرار... لماذا لا تدعونني أرد بالأجوبة وتقومون أنتم بطرح الأسئلة؟

باريت: إذا أجبت عن السؤال المطروح فسوف نفعل ذلك يا سيدي.

مراسل غير معروف: أنت تتابع الكثير من الشابات الصغيرات على تويتر، هل هناك سبب لوجود كل هذا العدد الكبير من النساء اللاتي تتابعهن؟

وينر: بالمناسبة، هناك خبر ذو صلة، في الهاشتاج الشهيرة "ScrappyChasingCrazy"، فقد تجاوزت اليوم "ميشيل باكمان" في عدد المتابعين على تويتر. سأطلعكم على هذه المعلومة الإضافية.

باش: يمكنك أن تفهم ما يدور هنا، إننا محبطون. نقدر لك المجيء إلى هنا والتحدث معنا، فأنت مبتسم ومتعاون، وهذه أمور جيدة. لكنك لا تجيب عن الأسئلة...

وينر: هذا هو اليوم الثالث. لديكم التصريحات التي أصدرها مكتبي.

باش: لكنها لا تجيب عن الأسئلة...

وينر: هناك تصريحات أصدرها مكتبي، وسيكون هناك أشخاص سيرغبون في ....، انظري، هذا هو الأسلوب. الرجل الموجود في آخر القاعة والذي يرمي بالفطائر أو يوجه السباب يريد أن يدور بيننا هذا الحوار.

باش: لكنك أنت من قلت إن حسابك تم اختراقه...

وينر: "دانا"، فلتسمحي لي، أود أن أطالب بالتزام بعض القواعد هنا، ومن هذه القواعد أن تقومي بطرح الأسئلة، وأقوم أنا بإعطاء الإجابات. هل يبدو هذا معقولاً؟

باش: أود أن أحصل على إجابة.

وينر: سيكون هذا معقولاً...

باريت: إجابة مباشرة.

وينر: سيكون هذا معقولاً. أنتم تطرحون الأسئلة، وأنا أرد بالأجوبة، وهذا الأحمق (مشيرًا إلى باريت) يقاطعني. ما رأيكم في تلك القاعدة الجديدة للعب؟ دعوني أعطكم الجواب. هدف الشخص الذي يفتعل هذه المشكلة هو محاولة تشتيتي عما أقوم به. وهذا ما حدث بالفعل في اليومين الآخرين. ولقد قررت ألا أسمح بتكرار حدوث هذا اليوم. لن أسمح بحدوث ذلك في الغد. أنتم تقومون بعملكم، أنا أفهم ذلك. استمروا في القيام بعملكم، لكن عليكم القيام به دون أن أقوم في كل يوم بالإجابة عن أسئلة متعلقة به. اليوم أرغب في التحدث عن التصويت بشأن تحديد سقف الدين. إن التصويت الليلة لتحديد سقف الدين أمر مهم للغاية...

باريت: سيدي عضو الكونجرس، لماذا حتى الآن لم تطلب من الشرطة التحقيق في ذلك؟ لماذا لم تطلب من الشرطة التحقيق في ذلك من قبل؟ هل هذا لأنك لا ترغب في أن يعرفوا الجواب؟

وينر: دعوني أوضح مسألة تحديد سقف الدين. كما تعلمون، سنجتمع الليلة في الساعة ٦:٣٠ أو ٦:٤٥، وسنقوم بالتصويت

على أمر له أهمية كبيرة في اقتصادنا، سواء أكان لدينا اقتراع مثير على شيء مهم مثل تحديد سقف الدين أم لا. أود أن أركز حديثي على هذا الأمر ـ أريد أن أركز على ما أقوم به. أود أن أركز على ذلك، لأنني بصراحة أعتقد أن هذا ما يريد الناخبون مني أن أفعله، وبصراحة أعتقد أن هذا ما تريد الدولة مني أيضًا أن أفعله. ومن ثم هذا ما سأقوم بفعله. ولستم مضطرين لذلك. يمكنكم أن تستمروا في القيام بما تحبون فعله، أما أنا فلن أسمح لهذا الأمر بالسيطرة على ما أتحدث عنه أكثر من ذلك.

باش: في التصريحات التي أصدرتها، قلت إن حسابك تعرض للاختراق. إنه سؤال منطقي نرغب في أن تجيب عنه. لماذا، إذا كنت ضحية جريمة...

وينر: عليكم الرجوع إلى تصريحاتي. عليكم الرجوع إلى تصريحاتي.

باش: التصريحات لم تجب عن هذا السؤال. لو كانت إجابة صادرة عنك لسعدنا بذلك. التصريحات لا تجيب عن هذا السؤال.

وينر: كل ما يمكنني قوله لكم هو أنني أصدرت تصريحات في اليومين الآخرين استجابةً لكل من قالوا: "هذا آخر سؤال سنطرحه عليك". وفي الحقيقة، الواضح من وجودكم هنا أن بعض الأشخاص نجحوا في التحدث عن أمر اخترت عدم

الانخراط فيه بعد الآن. لكم الحرية في الاستمرار في تغطية هذا الموضوع...

باريت (*مقاطعًا*): سيدي عضو الكونجرس، يمكنك إنكار هذا... يمكن الإجابة بشكل مباشر...

وينر: يمكنكم التواجد هنا، خذوا راحتكم في البقاء هنا، واسألوني ثانية. ورغم ذلك أتعلمون أن هناك أمرًا في المحكمة العليا على الجانب المقابل، إذ حصلت أسرة القاضي "توماس كلارنس" على مكافأة تزيد على ٨٠٠٠٠٠ دولار أمريكي من أشخاص يحاولون تغيير قانون الرعاية الصحية، في محاولة منهم لمنع القانون، ورغم ذلك ما زال يرفض تنحية نفسه عن القضية استشعارًا للحرج. أعتقد أن هذا أمر مهم للغاية. إنه أمر مهم سأكرس كل طاقاتي له، وتلك هي الأمور التي سأتحدث عنها.

مراسل غير معروف: أشار التصريح الذي أصدرته إلى أن لديك محاميًا، فإلام توجه محاميك للقيام به نيابة عنك؟ هل ستطلب التحقيق؟

وينر: أعتقد أن التصريح يتحدث عن هذا. لقد أشار إلى أنهم سينصحوننا بالخطوات التالية اللازم اتخاذها... سأحيلكم إلى التصريح مرة أخرى لتقرأوه بالكامل.

باريت: من المحامي؟

وينر: هل هناك أسئلة أخرى؟ انظروا، هناك أشخاص سيرغبون في محاولة صرف الانتباه عن العمل اللازم قيامي به. هؤلاء موجودون، وسيكون هناك أشخاص يرغبون في استمرار هذا الجدل. وإلى حد ما، فهؤلاء الأشخاص المشاركون في هذا الأمر يتسمون بالحماس لما يفعلون. لماذا؟ لكني لا أرغب في ذلك. أنا اخترت الدفاع عن الأمور التي أهتم بها، والأمور التي أعمل على إنجازها. انظروا، هل يمكن أن أخبركم بشيء؟ أعلم أن هذه هي طريقة اللعب. لقد قرر بعض الأشخاص التحدث عن هذا الأمر لأيام وأيام، أما أنا فقد اخترت عدم فعل ذلك. هذا هو حقي. أنا آسف، آسف.

باش: هل يمكنني أن أتجاهل هذا الأمر؟ إذا كان الأمر لا يستحق الحديث عنه كما تقول، وأنه مصدر تشتيت...

وينر (*مقاطعًا*): أنا لم أنعته بذلك... أنا وصفته بأن مصدر تشتيت. سأترك الأمر لكم لتقرروا إذا ما كان قصة تستحق النشر أم لا.

باش: إذا كنت تظن أنه مصدر تشتيت، فإنك شخص صعب المراس. لماذا لم تجب عن الأسئلة، وهكذا ستتخلص من هذا الأمر؟

وينر: إنني أفعل ذلك منذ عدة أيام. والآن قررت... هناك أشخاص من الواضح أنهم لم يقرأوا التصريحات. وأفترض

أنكم قرأتموها. انظروا، كل ما يمكنني قوله لكم هو أن الأمر يبدو أنكم قررتم في اليوم الثالث أو الرابع الاستمرار في التحدث عن مسألة أعتبرها مصدر تشتيت، وأنا من يقرر كيف سأتعامل مع هذا. والقرار الذي اتخذته هو عدم السماح لهذه المسألة بتشتيتي. لن أسمح لهذا الأمر بالاستمرار لثلاثة أو أربعة أو خمسة أو ستة أيام أخرى. وإذا كان هذا غير مرضٍ بالنسبة لكم، فأنا أعتذر. لكني أعتقد أن ما يرغب الناس في التحدث عنه هو أمور مثل التصويت على تحديد سقفِ الدين الذي سيجرى في هذه الليلة ـ أمور مثل التفاوت الظالم بين الأغنياء في هذه الدولة وبين غيرهم من الفقراء، أو حقيقة تزايد صعوبة البقاء ضمن الطبقة الوسطى في هذه الدولة. هذا هو ما أتواجد هنا من أجل القيام به. شكرًا لكم يا سادة.

كيف كان أداؤك من وجهة نظرك؟ من المدهش أن ترى السلوكيات التي قرأت عنها في السابق مجسدة أمامك في الأشخاص المخادعين أليس كذلك؟ الآن، إليك النص مرة أخرى محددًا فيه سلوكيات "وينر" المخادعة أسفل كل رد من ردوده. وقمنا بإضافة ملاحظات مفسرة عند الحاجة لذلك.

باش: السيد عضو الكونجرس هل يمكن أن تجيب إجابة مباشرة؟ لقد قلت إنه تم اختراق حسابك، وهذا يعد جريمة. فلماذا لم تطلب من شرطة كابيتول أو إحدى هيئات إنفاذ القانون التحقيق في هذه الواقعة؟

وينر: حسنًا، إنها خدعة سخيفة أتحدث عنها منذ يومين. ولن أسمح بأن تقرر تلك الخدعة الأمور التي سأتحدث عنها الأسبوع القادم أو الأسبوعين القادمين، ولذلك لن أخبركم اليوم بمزيد من التفاصيل عن هذا الأمر. أعتقد أنني تجاوبت معكم جيدًا في الماضي.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- *رفض الإجابة عن السؤال*
- *العبارة الإحالية: " أعتقد أنني تجاوبت معكم جيدًا في الماضي" .*
- *لفظان من ألفاظ الاستثناء: "أعتقد" و"جيدًا"*

باش: لكن مع احترامنا، إنت هنا، ونحن نقدر لك ذلك، لكنك لا تجيب عن الأسئلة. هل يمكن أن تخبرنا لماذا لم تطلب من إحدى هيئات إنفاذ القانون التحقيق في الأمر الذي تزعم أنه جريمة؟

وينر: أتعلمين يا "دانا"، إذا كنت ألقي أخطابًا على مسمع خمسة وأربعين ألف شخص، ثم قام شخص في آخر القاعة وقذفني بفطيرة أو وجه لي السباب، هل سأقضي الساعتين التاليتين في الرد على ذلك؟ لا، سأعود و...

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*

- *سؤال غير مناسب، أي غير ذي صلة: " إذا كنت ألقي خطابًا على مسمع خمسة وأربعين ألف شخص، ثم قام شخص في آخر القاعة وقذفني بفطيرة أو وجه لي السباب، هل سأقضي الساعتين التاليتين في الرد على ذلك؟" .*

باريت (مقاطعًا): لكن الموقف ليس كذلك.

وينر: هل ترغب في إتمام التقرير الإخباري؟

السلوك المخادع

- *مهاجمة السائل*

باريت: لقد قلت من حسابك على تويتر إنه تم إرسال صورة فاضحة إلى طالبة جامعية. فأجب عن هذا السؤال: هل كانت الصورة منك أم لا؟

وينر: سيدي، اسمح لي أن... هل تريدون أيها السادة أن أكمل إجابتي؟

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*

- *قدر غير مناسب من الأدب: "سيدي"*

- *سلوك مهاجم: سؤال "وينر" يوحي بأن المراسلين وقحون ويتصرفون معه بشكل غير لائق.*

باريت: نعم، هذه الإجابة. هل أرسلتها أم لا؟

وينر: إذا كنت ألقي خطابًا على مسمع خمسة وأربعين ألف شخص، ثم قام شخص في آخر القاعة وقذفني بفطيرة أو وجه لي السباب، فلن أقضي الساعتين التاليتين في الرد على قذفه للفطيرة أو توجيهه السباب لي. سأعود للأمور التي أرغب في التحدث عنها للجمهور الذي أرغب في التحدث معه، وهذا هو ما نويت فعله هذا الأسبوع.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال.*

- *عبارات لا تحتوي على إجابة.*

هناك أيضًا رسالة غير مقصودة، ففي هذه الجملة " سأعود للأمور التي أرغب في التحدث عنها" يعترف "وينر" بأنه لا يرغب في الحديث عن هذا الأمر، وأنه لا يريد الإجابة عن أسئلة منطقية.

باريت: كل ما عليك فعله هو قول "لا".

باش: لنجرب هذا السؤال. إن تلك الفتاة التي يُزعم أنها تلقت تلك التغريدة، أو تم توجيه التغريدة إليها، والبالغة من العمر إحدى وعشرين سنة، وهي طالبة من سياتل، قد أصدرت أمس تصريحًا صحفيًّا لجريدة نيويورك ديلي نيوز قالت فيه إنك تتابعها على تويتر. هل هذا صحيح؟ هل قمت بمتابعها على تويتر؟ وإذا كان هذا صحيحًا، فكيف تعرفت عليها؟ وماذا كان السبب؟

وينر: أتعلمون، أعتقد أنني قلت هذا بعدة طرق وسأقوله مرة أخرى. لن أسمح لنفسي بالانشغال بهذا الموضوع أكثر من ذلك.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- *رفض الإجابة عن السؤال*

- *عبارة إحالية*

- *عبارة لا تحتوي على إجابة*

باريت: كل ما عليك فعله هو الإجابة بـ "لا" عن هذا السؤال؟

وينر: أنتم أحرار... لماذا لا تدعونني أرد بالأجوبة وتقومون أنتم بطرح الأسئلة؟

السلوك المخادع

- *مهاجمة السائل*

باريت: إذا أجبت عن السؤال المطروح فسوف نفعل ذلك يا سيدي.

مراسل غير معروف: أنت تتابع الكثير من الشابات الصغيرات على تويتر، هل هناك سبب لوجود كل هذا العدد الكبير من النساء اللاتي تتابعهن؟

وينر: بالمناسبة، هناك خبر ذو صلة، في الهاشتاج الشهيرة "ScrappyChasingCrazy"، فقدتجاوزتُ اليوم "ميشيل باكمان" في عدد المتابعين على تويتر. سأطلعكم على هذه المعلومة الإضافية.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- عبا*رات لا* تحتوي *على إجابة*
- قدر غير *ملائم من القلق (رد* فكاهي)

باش: يمكنك أن تفهم ما يدور هنا، إننا محبطون. نقدر لك المجيء إلى هنا والتحدث معنا؛ فأنت مبتسم ومتعاون، وهذه أمور جيدة، لكنك لا تجيب عن الأسئلة...

وينر: هذا هو اليوم الثالث. لديكم التصريحات التي أصدرها مكتبي.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- عبارة لا تحتوي *على إجابة*
- عبارة *إحالية*

باش: لكنها لا تجيب عن الأسئلة...

وينر: هناك تصريحات أصدرها مكتبي، وسيكون هناك أشخاص سيرغبون في ....، انظري، هذا هو الأسلوب. الرجل الموجود في آخر القاعة والذي يرمي بالفطائر أو يوجه السباب يريد أن يدور بيننا هذا الحوار.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- *عبارة إحالية*
- *عبارة مقنعة توضح أنه ضحية "الأسلوب".*

باش: لكنك أنت من قلت إن حسابك تم اختراقه...

وينر: "دانا"، فلتسمحي لي، أود أن أطالب بالتزام بعض القواعد هنا، ومن هذه القواعد أن تقومي بطرح الأسئلة، وأقوم أنا بإعطاء الإجابات. هل يبدو هذا معقولاً؟

السلوك المخادع

- *قدر غير ملائم من الأدب*

باش: أود أن أحصل على إجابة.

وينر: سيكون هذا معقولاً...

باريت: إجابة مباشرة.

وينر: سيكون هذا معقولاً. أنتم تطرحون الأسئلة، وأنا أرد بالأجوبة، وهذا الأحمق (مشيرًا إلى باريت) يقاطعني. ما رأيكم في تلك القاعدة الجديدة للعب؟ دعوني أعطكم الجواب. هدف الشخص الذي يفتعل هذه المشكلة هو محاولة تشتيتي عما أقوم به، وهذا ما حدث بالفعل في اليومين الآخرين. ولقد قررت ألا أسمح بتكرار حدوث هذا اليوم. لن أسمح بحدوث ذلك في الغد. أنتم تقومون بعملكم، أنا أفهم ذلك. استمروا في القيام بعملكم، لكن عليكم القيام به دون أن أقوم في كل يوم بالإجابة عن أسئلة متعلقة به. اليوم أرغب في التحدث عن التصويت بشأن تحديد سقف الدين. إن التصويت الليلة لتحديد سقف الدين أمر مهم للغاية...

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*

- *مهاجمة السائل*

- *عبارات لا تحتوي على إجابة*

- *عبارات مقنعة، فالنية هي إقناعنا بأنه يحاول القيام بعمله.*

باريت: سيدي عضو الكونجرس، لماذا حتى الآن لم تطلب من الشرطة التحقيق في ذلك؟ لماذا لم تطلب من الشرطة التحقيق في ذلك من قبل؟ هل هذا لأنك لا ترغب في أن يعرفوا الجواب؟

وينر: دعوني أوضح مسألة تحديد سقف الدين. كما تعلمون، سنجتمع الليلة في الساعة ٦:٣٠ أو ٦:٤٥، وسنقوم بالتصويت على أمر له أهمية كبيرة في اقتصادنا، سواء أكان لدينا اقتراع مثير على شيء مهم مثل تحديد سقف الدين أم لا. أود أن أركز حديثي على هذا الأمر. أريد أن أركز على ما أقوم به. أود أن أركز على ذلك، لأنني بصراحة أعتقد أن هذا ما يريد الناخبون مني أن أفعله، وبصراحة أعتقد أن هذا ما تريد الدولة مني أيضًا أن أفعله. ومن ثم هذا ما سأقوم بفعله. ولستم مضطرين لذلك. يمكنكم أن تستمروا في القيام بما تحبون فعله، أما أنا فلن أسمح لهذا الأمر بالسيطرة على ما أتحدث عنه أكثر من ذلك.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- *رفض الإجابة عن السؤال*
- *عبارات لا تحتوي على إجابة*
- *ألفاظ إدراكية، تتمثل في ذكر كلمة "بصراحة" مرتين*
- *عبارات مقنعة، إذ يحاول إقناعهم بأن كل ما يحاول فعله هو خدمة الناخبين والبلد.*

باش: في التصريحات التي أصدرتها، قلت إن حسابك تعرض للاختراق. إنه سؤال منطقي نرغب في أن تجيب عنه. لماذا، إذا كنت ضحية جريمة...

وينر: عليكم الرجوع إلى تصريحاتي. عليكم الرجوع إلى تصريحاتي.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- *عبارات إحالية*

باش: التصريحات لم تجب عن هذا السؤال. لو كانت إجابة صادرة عنك لسعدنا بذلك. التصريحات لا تجيب عن هذا السؤال.

وينر: كل ما يمكنني قوله لكم هو أنني أصدرت تصريحات في اليومين الآخرين استجابة لكل من قالوا: "هذا آخر سؤال سنطرحه عليك". وفي الحقيقة، من الواضح من وجودكم هنا أن بعض الأشخاص نجحوا في التحدث عن أمر اخترت عدم الانخراط فيه بعد الآن. لكم الحرية في الاستمرار في تغطية هذا الموضوع...

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- *عبارات إحالية*
- *عبارات لا تحتوي على إجابة*
- *ألفاظ استثناء: " كل ما يمكنني قوله لكم..." هذه أيضًا رسالة غير مقصودة توحي بأنه لديه معلومات أخرى لا يمكنه قولها لهم.*

باريت (مقاطعًا): سيدي عضو الكونجرس، يمكنك إنكار هذا... يمكن الإجابة بشكل مباشر...

وينر: يمكنكم التواجد هنا، خذوا راحتكم في البقاء هنا، واسألوني ثانية. ورغم ذلك أتعلمون أن هناك أمرًا في المحكمة العليا على الجانب المقابل، إذ حصلت أسرة القاضي "توماس كلارنس" على مكافأة تزيد على ٨٠٠٠٠٠ دولار أمريكي من أشخاص يحاولون تغيير قانون الرعاية الصحية، في محاولة منهم لمنع القانون، ورغم ذلك ما زال يرفض تنحية نفسه عن القضية استشعارًا للحرج. أعتقد أن هذا أمر مهم للغاية. إنه أمر مهم سأكرس كل طاقاتي له، وتلك هي الأمور التي سأتحدث عنها.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- *عبارات لا تحتوي على إجابة*
- *عبارات مقنعة، إذ يوضح أنه يكرس كل طاقاته لخدمة قضية العدالة.*

مراسل غير معروف: أشار التصريح الذي أصدرته إلى أن لديك محاميًا، فإلام توجه محاميك للقيام به نيابةً عنك؟ هل ستطلب التحقيق؟

وينر: أعتقد أن التصريح يتحدث عن هذا. لقد أشار إلى أنهم سينصحوننا بالخطوات التالية اللازم اتخاذها... سأحيلكم إلى التصريح مرة أخرى لتقرأوه بالكامل.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*

- *عبارة إحالية*

باريت: من المحامي؟

وينر: هل هناك أسئلة أخرى؟ انظروا، هناك أشخاص سيرغبون في محاولة صرف الانتباه عن العمل اللازم قيامي به. هؤلاء موجودون، وسيكون هناك أشخاص يرغبون في استمرار هذا الجدل. وإلى حد ما، فهؤلاء الأشخاص المشاركون في هذا الأمر يتسمون بالحماس لما يفعلون. لماذا؟ لكني لا أرغب في ذلك. أنا اخترت الدفاع عن الأمور التي أهتم بها، والأمور التي أعمل على إنجازها. انظروا، هل يمكن أن أخبركم بشيء؟ أعلم أن هذه هي طريقة اللعب. لقد قرر بعض الأشخاص التحدث عن هذا الأمر لأيام وأيام، أما أنا فقد اخترت عدم فعل ذلك. هذا هو حقي. أنا آسف، آسف.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*

- *أسلوب الهجوم: " هناك أشخاص سيرغبون في محاولة صرف الانتباه عن..."*

- *عبارات لا تحتوي على إجابة*

- *قدر غير مناسب من الأدب: الاعتذار*

باش: هل يمكنني أن أتجاهل هذا الأمر؟ إذا كان الأمر لا يستحق الحديث عنه كما تقول، وأنه مصدر تشتيت...

وينر (*مقاطعًا*): أنا لم أنعته بذلك... أنا وصفته بأنه مصدر تشتيت. سأترك الأمر لكم لتقرروا إذا ما كان قصة تستحق النشر أم لا.

باش: إذا كنت تظن أنه مصدر تشتيت، فإنك شخص صعب المراس. لماذا لم تجب عن الأسئلة، وهكذا ستتخلص من هذا الأمر؟

وينر: إنني أفعل ذلك منذ عدة أيام. والآن قررت... هناك أشخاص من الواضح أنهم لم يقرأوا التصريحات. وأفترض أنكم قرأتموها. انظروا، كل ما يمكنني قوله لكم هو أن الأمر يبدو أنكم قررتم في اليوم الثالث أو الرابع الاستمرار في التحدث عن مسألة أعتبرها مصدر تشتيت، وأنا من يقرر كيف سأتعامل مع هذا، والقرار الذي اتخذته هو عدم السماح لهذه المسألة بتشتيتي. لن أسمح لهذه المسألة بالاستمرار لثلاثة أو أربعة أو

خمسة أو ستة أيام أخرى. وإذا كان هذا غير مرضٍ بالنسبة لكم، فأنا أعتذر. لكني أعتقد أن ما يرغب الناس في التحدث عنه هو أمور مثل التصويت على تحديد سقف الدين الذي سيجرى في هذه الليلة ـ أمور مثل التفاوت الظالم بين الأغنياء في هذه الدولة وبين غيرهم من الفقراء. أو حقيقة تزايد صعوبة البقاء ضمن الطبقة الوسطى في هذه الدولة. هذا هو ما أتواجد هنا من أجل القيام به. شكرًا لكم يا سادة.

السلوكيات المخادعة

- *الفشل في الإجابة عن السؤال*
- *رفض الإجابة عن السؤال*
- *عبارة إحالية*
- *عبارات لا تحتوي على إجابة*
- *قدر غير مناسب من الأدب: الاعتذار*
- *ألفاظ استثناء: " كل ما يمكنني قوله لكم..." إنها رسالة أخرى غير مقصودة توضح أن هناك أمورًا أخرى لا يمكنه قولها لنا .*

- سلوك هجومي: *" هناك أشخاص من الواضح أنهم لم يقرأوا التصريحات" و" الأمر يبدو أنكم قررتم في اليوم الثالث أو الرابع الاستمرار في التحدث عن مسألة أعتبرها مصدر تشتيت"* .

- عبارات مقنعة: *إنه يتبنى الدفاع عن قضايا اجتماعية مثل التفاوت بين الأغنياء والفقراء.*

من الواضح أن كل من شاهد هذا الحوار على شاشة قناة سي إن إن وجد أن "وينر" لم يكن متعاونًا، وأنه لا بد من وجود سبب جعله يتهرب من أسئلة المراسلين. كان من الواضح أن "وينر" مخادع، لكن ما الذي كان يخبئه بالضبط؟ هل كان يخفي حادثة واحدة تمثل انحرافًا أحمق لا يستدعي كل هذا الاهتمام، ولا يستحق التشتيت الذي سببه في وقت كان الكونجرس يتناول فيه الكثير من القضايا الحرجة ذات الأهمية القصوى للشعب الأمريكي؟ أم كانت أمرًا خطيرًا آخر يُحتمَل أن يسبب إزعاجًا أكثر إيلامًا في المستقبل؟ هل كانت هناك طريقة لتحديد حجم المشكلة تحديدًا مطلقا في تلك المرحلة؟ في الواقع، كانت هناك طريقة؟

إن تحليلنا السلوكيات المحددة التي أظهرها "وينر"، وعدد مرات ظهورها وترتيبها قادنا إلى التوصل إلى هذا الاستنتاج. إليكم التحليل الكامل الذي نشرناه في ٢ يونيو:

أظهر "وينر" مجموعة من السلوكيات المخادعة الصريحة التي توحي بشدة بأنه ليس كاذبًا فحسب بشأن هذه الموضوع، بل إن هناك ما هو أكبر من مجرد تلك القصة المرتبطة بهذا السلوك المتهم به.

السلوكيات الهجومية الكثيرة التي أظهرها "وينر" توحي بمدى التوتر الهائل الذي يشعر به، لاسيما عندما تأتي هذه الهجمات بديلاً عن الإجابة عن أسئلة مباشرة. كما أن قدر التوتر الذي أصاب "وينر"، بالإضافة إلى أن فشله في الإجابة عن أي سؤال من الأسئلة التي طرحت عليه يوحي بأن "وينر" وجد نفسه في موقف صعب للغاية. ويوحي سلوكه بشكل واضح بأنه ليست لديه حقائق أو معلومات يتمنى مناقشتها بشكل علني فيما يخص هذا الموضوع. كما توضح تلك السلوكيات أنه يفضل أن يكون واضحًا في الخداع على أن تتسرب أية معلومة صغيرة بشأن سلوكه.

إذا فكرنا في مدى تقدير السياسيين سمعتهم، فلن نجد غضاضة في افتراض أنهم سيخاطرون بسمعتهم فقط من أجل أمر شديد الأهمية. ما هذا الأمر شديد الأهمية الذي يخاطر "وينر" بسمعته من أجل إخفائه؟ ينقل "وينر" من خلال ردوده العديد من الرسائل غير المقصودة من خلال عبارات مثل "كل ما يمكنني قوله لكم"، مما يوحي بأنه يخفي سلوكًا لا يرغب في التحدث عنه. إن هذا السلوك يوحي أن الأمر على الأرجح أكبر من إرسال صورة فاضحة على تويتر لطالبة جامعية. من المحتمل أن يحاول إخفاء مثل هذه السلوكيات، مما يوحي أنه كان يتابع تلك الفتاة منذ فترة، وربما غيرها من الفتيات الصغيرات. وهذا يوحي بقوة أن تلك الصورة ليست الصورة الوحيدة من هذا النوع التي قام

"وينر" بإرسالها. ولن يكون من المفاجئ أن يحدث معه مثلما حدث في فضيحة لاعب الجولف "تايجر وودز"، فتظهر فتيات أخريات تدعين قصصًا مشابهةً.*

*المصدر: - http://www.cnn.com/#/video/politics/2011/05/31/sot.bash.weiner.twitter.cnn

تحليلنا: - http://truthinthelaw.bolgspot.com/2011/06/hot_dog_how_deception_detection_experts.html

١٤

حسنًا، ما الحل الآن؟

لا أفضل مطلقًا الغش والخداع لاسيما إذا كانت الذاكرة ضعيفة، فهذا أسوأ عدو للمرء. في الواقع، الصدق هو الصديق الصدوق مهما كانت الظروف.

-أبراهام لينكولن

لقد عقدنا دورات تدريبية تصل مدتها لآلاف الساعات، لنقدم تلك المعلومات الموجودة في هذا الكتاب لمؤسسات من القطاع الخاص ومن القطاع العام في كل أنحاء العالم. وكان من العملاء الأساسيين لهذه الدورات التدريبية وكالة الاستخبارات الأمريكية نفسها. ومنذ فترة ليست ببعيدة، كنا في اليوم الثاني من دورة تدريبية مدتها ثلاثة أيام أجريت في وكالة الاستخبارات، وافتتحنا الجلسة كالمعتاد بالاستفسار حول إذا ما كان لأحد من الحضور سؤال بشأن اليوم الأول. فرفع ضابط في وكالة الاستخبارات الأمريكية يده، سنشير إليه باسم "تيد"، وسألنا: "هل هذا الأمر فعال فعلاً؟". لم يُطرح السؤال بطريقة توحي بأن "تيد" متشكك، بل بدا أنه منزعج حقًا.

فرد "فيل" : "لم نكف مطلقًا عن الاندهاش من مدى فاعليته. لماذا تسأل، هل كان هناك أمر غير واضح منذ الأمس؟".

فقال "تيد" : "لا". وأخذ يشرح قائلاً إنه في المساء الماضي عندما فرغت أسرته من تناول العشاء، صعد الأبناء إلى الأعلى لإنجاز الواجب المنزلي، وبقي مع زوجته على المائدة لاحتساء القهوة. ورن جرس الهاتف، ونظر كل منهما للآخر على أمل أن ينهض أحدهما ليجيبه. وسألته زوجته: "هل ستجيب الهاتف؟". فقال "تيد" مازحًا: "لماذا لا تجيبين أنت، فهو عشيقك على الأرجح". وعند هذه اللحظة أدركا أن أحد الأبناء رد على الهاتف، وكان من الواضح أنه لأحدهما، كما هو معتاد في ذلك الوقت من المساء، فضحك "تيد" وقال: "أعتقد أنه ليس عشيقك".

ثم فجر "تيد" القنبلة على الحضور في القاعة، فقال إنه عندما قال ذلك لزوجته فإنها أظهرت مجموعة من سلوكيات الخداع التي تعلمها الحضور في اليوم السابق. إن الأمر الذي واجهه "تيد" هو إعجابه بما سمعه في اليوم الأول، واستيعابه إياه بشكل تام، لكن الآن هذا الأمر سدد له لكمة في الوجه، لأنه متعلق بموقف مهم فعلاً بالنسبة له. وقال إنه لم يستطع النوم طوال الليل، وأخذ يتقلب في الفراش ويتساءل ماذا يفعل، وكان يلتفت وينظر إلى زوجته ويقول إنه لا يمكن أن تكون زوجته خائنة. ثم يلتفت إلى الجانب الآخر ويفكر في أصدقائه الذين اكتشفوا أن زوجاتهم خائنات. ماذا يجب أن يفعل؟ هل يجب عليه تجاهل الأمر؟

ثم وجه "فيل" حديثه إلى الحضور، متسائلاً: "هل يجب أن يخبروا "تيد" بأنه ربما كان حساسًا أكثر من اللازم بسبب حضور ذلك التدريب، وينصحوه بتجاهل الأمر؟ هل يجب أن ينصحوه بالبدء في معرفة أسماء

المحامين الماهرين في قضايا الطلاق؟ عند هذه اللحظة، لم يكن هناك سوى نصيحة واحدة فقط يمكن أن يقدمها "فيل".

فقال "فيل": "انظر إلى المسألة بهذه الطريقة، عليك بذل المزيد من الجهد"، ولم تكن هناك نصيحة أهم من ذلك لأي شخص حضر التدريب. إن تحديد السلوك المخادع لا يجعلك شخصًا قادرًا على كشف الكذب، ولا يجعلك فجأة تقوم بكل من دور القاضي والمحلف. لاشك أن لديك الآن أداة مفيدة وفعالة للغاية تمكنك من حل المواقف اليومية المنطوية على الخداع. ورغم ذلك، ينبغي استخدامها مع فهم أن ما تولده هو معلومات تحتاج إلى مزيد من الدراسة.

وهناك نصيحة على القدر نفسه من الأهمية، تتمثل في أنه رغم أن المعلومات تجعلنا أمهر في اكتشاف الخداع، لكنها لا تجعلنا أمهر في ممارسة الخداع. لقد عملنا في هذا المجال لمدة طويلة، ونستطيع أن نؤكد لك أن النموذج يمكن أن يكتشف خداعنا مثلما يفعل مع أي شخص آخر. ومن المؤكد أن هناك أمورًا فكرنا أن بإمكاننا تجنبها درءًا لإثارة الشك. وتقول "سوزان" إنها حذفت جملة "أقسم بالله" من قاموسها، لأن الاستشهاد بالدين يعد مؤشرًا واضحًا من مؤشرات الخداع. ورغم ذلك، تقول "سوزان" إنها تجد نفسها تستخدم عبارات مقنعة مثلما تجد الآخرين يفعلون ذلك، وأحيانًا تكون محددة في كلامها بشكل واضح. وهناك أمور نفعلها كلنا عندما نشعر بالانزعاج عند توصيل معلومات صادقة بغض النظر عن مدى معرفتنا لهذا الأمر.

والسبب في قدرة النموذج على اكتشاف خداع الجميع هو وجود قدر هائل من المعلومات التي يجب التفكير فيها، ووجود سمات سلوكية محددة ينبغي مراعاتها، ومن ثم يعجز العقل عن القيام بالأمرين معًا. وخير

توضيح لصعوبة هذا الأمر هو لعبة شهيرة قديمة ربما لعبتها وأصدقاؤك عندما كنتم صغارًا.

اجلس ومد رجلك اليمنى ووجه قدمك إلى الأرض، ثم قم بتدوير قدمك في اتجاه عقارب الساعة. والآن، باستخدام يدك اليمنى، ارسم رقم "6" في الهواء. ماذا حدث لقدمك؟ غالبًا ستبدأ القدم في الدوران في الاتجاه المعاكس دون أن تدرك التغيير. فأحيانًا يفعل العقل ما يفعله وتنتهي بك الحال باتباعه. والأمر نفسه سيحدث عندما تحاول استغلال سلوكك المخادع - سوف يعرقل عقلك هذه العملية في كل مرة.

ربما سيقلل هذا الأمر من المخاوف التي تراودك بشأن قراءة الأشرار هذا الكتاب وتعلم كيفية الكذب بمزيد من النجاح. إن منهجنا في اكتشاف الخداع قائم على أساس طبيعتنا كبشر في الاستجابة لأحد المحفزات؛ فمن الممكن أن نقلل من سلوكيات معينة في استجابتنا أو نتخلص منها، لكن السلوكيات الأخرى ستكشف عن نفسها، وستفشي لنا المستور.

كثيرًا ما نسأل عما إذا كان عملنا في هذا المجال يؤثر على حياتنا الأسرية. ويقول "فيل" إنه، لفترة طويلة، كان مقتنعًا بأنه ليست هناك أي صلة مطلقًا، وأن ما يقوم به في العمل، وما يقوم به في المنزل مع عائلته يمثلان عالمين غير متقاطعين. وفي النهاية، كان لابد من خضوع هذا الافتراض لاختبار واقعي.

عندما كان "فيليب" ابن "فيل" و"ديبي" طالبًا في السنة الثانية من المرحلة الثانوية، تعرف على أول صديقة حقيقية له، وكما هي الحال مع

المراهقين في هذه المرحلة، لم يخبر "فيليب" والديه بهذا التطور في حياته. وبطبيعة الحال، راود الفضول "فيل" و"ديبي" بشأن هذا الحدث المهم في حياة "فيليب"، لكنهما لم يكن لديهما سوى معلومتين فقط للبدء بهما، ألا وهما أن اسمها كان "آشلي"، وأنها "فتاة تشجيع".

كان "فيل" بين الحين والآخر يقوم بتوصيل "فيليب" وبعض أصدقائه إلى منازلهم بعد تدريب كرة القدم، ويقلهم في سيارة الأسرة، وفي إحدى المرات كان أعز أصدقاء "فيليب"، ويدعى "رامون"، جالسًا في المقعد الأمامي ويتحدث إلى أصدقائه في الأريكة الخلفية. ولم يفعل "فيل" أي شيء حتى سمع "رامون" يذكر اسم "آشلي".

وبعد دقيقتين كان هناك هدوء في المحادثة، فنظر "فيل" إلى "رامون" وبكل هدوء وحرص على عدم إظهار الاهتمام، طرح "فيل" سؤاله البريء فقال: "آشلي... هل هي فتاة تشجيع؟" وقبل أن يشرع "رامون" في الرد صاح "فيليب" من المقعد الخلفي في السيارة قائلاً:

"رامون، إياك أن تجيب! فهذا السؤال يبدو كما لو كان بريئًا!".

لقد انكشف.

وتعلمت "سوزان" أن الأطفال ينتبهون إلى كثير من تفاصيل هذا الأمر أيضًا؛ فابنتها "لورين"، التي تمر بمرحلة المراهقة، كان لها صديق يدعى "بوبي"، وقد أخبر الأسرة ذات مرة بأن أخته الصغيرة "كارولين" قامت بقص شوارب الكلب. وتحدثت الأسرة عن مدى غباء هذه الفعلة، لأن الحيوانات تستخدم شواربها في الاستشعار لتعرف مثلاً إذا ما كان بإمكانها الدخول في مكان صغير أم لا.

وبعد أسبوع، كانت "لورين" تلعب مع "سادي" كلب عائلة "كارنيسرو". ولاحظت أن شوارب "سادي" مقصوصة، وأن بعض شعيرات حاجبه

مفقودة، ومن ثم أخبرت والدتها. وعلى الفور، اشتبهت "سوزان" في ابنها "نيك" الذي لم يبلغ مرحلة المراهقة بعد، وكان زميلاً لـ "كارولين" في الفصل، وربما أراد التباهي بتكرار التجربة.

وفي الطريق إلى دار العبادة في يوم الأحد، كانت "لورين" تقود السيارة، وقررت "سوزان" مواجهة "نيك" بالاتهام، فقالت: "نيك، لماذا قصصت شوارب سادي وحاجبه؟"، وكان رد فعل "نيك" لا يقدر بثمن.

فقال "نيك" : "أقسم بالله يا أمي إنني لم ألمس شواربه! لقد قلت إن الكلاب تحتاج إلى شواربها، ومن ثم فلن أفعل ذلك! يمكنك وضعي على جهاز كشف الكذب! أقسم على الكتاب المقدس إنني لم أقص شوارب سادي!".

وعلى الفور قالت "لورين": "الاستعانة بالدين... التحديد بشكل واضح... عبارات مقنعة..." وكان على "سوزان" التشبث بمهنتها كي تمنع نفسها من الضحك. إنها لم تدرك إلى أي مدى أثر عملها على ابنتها.

لقد قبلنا أن هذا جزء من حياتنا، ورغم أننا لا نعيش حياتنا ونحن في حالة انتباه بصرية وسمعية، فإن قراءة السلوك أمر لا يمكن تفعيله وتعطيله ببساطة. ولقد علمنا أيضًا أن هذا الأمر قد يكون لعنة في بعض الأحيان.

لدينا صديق وزميل رائع - سنطلق عليه "ريتشارد" - استخدم هذا المنهج لسنوات، وبإمكانه قراءة السلوك بكفاءة مثل أي شخص نعرفه. مرض "ريتشارد" مؤخرًا واشتبه طبيبه في إصابته بالسرطان، واقترح إجراء جراحة صغيرة من أجل أخذ عيِّنة من الأنسجة المشتبه في إصابتها بالمرض. واستشار "ريتشارد" طبيبًا آخر اشتبه أيضًا في إصابته بالسرطان، ولذلك كان لدينا جميعًا سبب وجيه في أن نأمل أن تظهر العيِّنة أنه مصاب بمرض بسيط.

وكان "ريتشارد" على موعد مع الطبيب بعد أحد عشر يومًا من الجراحة من أجل الحصول على النتائج. وعندما انتهت فترة الانتظار الطويل، ودخل "ريتشارد" غرفة الطبيب، سرعان ما وجد سببًا يجعله قلقًا. لقد شعر ـ من السلوكيات التي أظهرتها الطبيبة عند وصوله ـ بأن الأخبار لن تكون سارة، وزاد هذا اليقين لديه خلال ثوان من تحية الطبيب له.

علم "ريتشارد" أنه مثلما يكون أول أمر يتفوه به فم الشخص الصادق المتهم باقتراف جريمة هو الإنكار الصريح والقوي، فلو كان لدى الطبيب أخبار جيدة يقولها له لكان أول ما يقوله لـ "ريتشارد". وبدلاً من ذلك، دعا الطبيب "ريتشارد" للجلوس، وسأله عن حال التئام الجرح بعد العملية.

إذا كانت القدرة على قراءة سلوك الأشخاص لعنة، فهذه اللعنة تتمثل في أنها تطلعنا على أمور نفضل ألا نعرفها. كلنا لدينا احتياجات ورغبات وآمال في حياتنا المستقبلية، وهذه الحقيقة تؤثر علينا عند قراءة الأشخاص، ولهذا السبب في كثير من الأحيان نرغب بشدة في تصديقهم. والمواقف

افعل:

- كثرة الممارسة. قم بمشاهدة البرامج الحوارية، وبرامج المقابلات، والبرامج الإخبارية وغيرها من المنتديات التي يتطلب فيها من الناس الإجابة عن الأسئلة. استخدم تشبيه الجولف، فقد علمناك كيف تمسك عصا الجولف وكيف تضرب بها. ومدى براعتك في اللعب تعتمد بالكامل على مدى ممارستك.
- الابتعاد عن ممارسة الأساليب على شريك الحياة.
- استخدام مهاراتك الجديدة في الخير فقط.

لا تفعل:

- فعل أو قول أي شيء يشعر محدثك بأنك تقوم بقراءته، لأن هذا سيجعله يتخذ وضعًا دفاعيًا. فعلى سبيل المثال، لا تواجه

التي نواجهها في حياتنا اليومية، لا تمكننا من تحليلها بشكل عملي غير عاطفي. إن طبيعتنا الإنسانية هي غالبًا ما يجعل معرفة الحقيقة أمرًا صعبًا للغاية بالنسبة لنا.

ورغم ذلك يجب أن نضع في بالنا في النهاية أن معرفة الحقيقة أفضل شيء بالنسبة لنا دائمًا.

حقًا، أظهر التشخيص إصابة "ريتشارد" بالسرطان. إنها حقيقة سيئة، لكنها حقيقة. لقد كانت تذكرة بأن الحقيقة ـ سواء كانت سيئة أم لا ـ تظل مهمة، وما كان دفن الرأس في الرمال ليكون أفضل حل أمام "ريتشارد" أبدًا. ومع معرفته الحقيقة، تمكن من التفكير في الإجراء اللازم اتخاذه لكسب المعركة التي يواجهها.

في أثناء سير "فيل" في مدخل مبنى وكالة الاستخبارات الأمريكية لاصطحاب شخص سيخضع لجهاز كشف الكذب في عصر يوم صيفي في أوائل ثمانينيات القرن العشرين، نظر إلى شعار الوكالة الكبير المحفور على الأرضية الرخامية. وكما حدث في المرات

الشخص بأنك لاحظت إظهاره سلوكًا مخادعًا. فإذا أخبرته بأنك رأيت منه حركة من حركات الارتكاز، فسيبذل قصارى جهده على الثبات على وضعيته طوال بقية المقابلة، وستكون قد خسرت أداة كان من الممكن أن تكون قيمة للغاية.

- السماح لنفسك بالانحراف عن قاعدة مجموعات السلوكيات، أو الانحراف عن التركيز على السلوكيات التي حددناها. اللجوء للهجوم الصريح لن يجديك نفعًا، فسوف يبدو التوتر على الشخص وستجد نفسك تقول: "اقبضوا عليه".
- طرح السؤال إلا إذا كنت متأكدًا من أنك ترغب حقًا في معرفة الجواب.

العديدة السابقة، أثار الشعار فكرتين في ذهنه: الأولى هي الشعور بأنه محظوظ وفخور لكونه موظفًا في وكالة الاستخبارات المركزية، والثانية هي عدم تصديق أنه امتهن مهنة تجعل الجميع يعتمدون عليه لمعرفة متى يكذب الآخرون.

وفي ذلك اليوم، واجه "فيل" أكثر شخص وجد صعوبة في التعامل معه على مدار حياته المهنية التي بدأت منذ فترة قصيرة. كان هذا الشخص عالمًا نفسيًّا – سنطلق عليه "الدكتور سميث" - متقدمًا لشغل وظيفة في قسم الخدمات الطبية بالوكالة. ورغم أن الدكتور "سميث" كان مؤهلًا جيدًا للوظيفة، لكنه كان لديه غرور مزعج، وكان هناك أمر آخر غير أسلوبه المتعجرف يثير القلق بشأنه. لم يستطع "فيل" معرفة هذا الأمر، لكنه تعلم الاستماع إلى ما يقوله حدسه، وكان من الواضح أن الجلسة ستكون مرهقة.

في أثناء الاختبار السابق لجلسة كشف الكذب، اعترف الدكتور سميث بأنه لم يفعل أي شيء خاطئ سوى الاستخدام المحدود للماريجوانا في الماضي، لكن "فيل" شعر بأن ذلك الرجل يخفي شيئًا لأنه كان منزعجًا من الأسئلة المتعلقة بالنشاط الإجرامي. وجد "فيل" نفسه يركز على السلوكيات التي يظهرها الدكتور "سميث" ردًّا على تلك الأسئلة، لقد كان موقفًا غريبًا صعب الفهم مثل تحديًا لمحقق شاب غير متمرس نسبيًّا في كشف الكذب، وجعله في مواجهة تحليل سلوكي مع عالم نفسي بارع متخرج من رابطة اللبلاب.

سيكون أمام "فيل" سنوات قبل أن يحدد بشكل شامل تلك السلوكيات ويضع منهجًا لتحليلها، لكنه عرف مبكرًا أن لديه ميزة في الأمور المتعلقة

باكتشاف الخداع. لقد أثبت سجله الوظيفي هذه الحقيقة. وهنا، هل يمكنه أن يأمل في الفوز عند مباراة هذا العالم النفسي المتمرس؟ بالتأكيد، كان الطبيب قادرًا على لعب الحيل الذهنية. فماذا كان ذلك السر الأسود، وهل نجح في إخفائه؟

كان "فيل" مقتنعًا بأن العالم النفسي كان كاذبًا عندما زعم أنه لم يمارس نشاطًا إجراميًّا وهو شخص راشد، وبدأ يركز أسئلته على هذا الجزئية. ومع استمرار الاستجواب، بدأ سلوك الدكتور "سميث" يخونه. وبعد ذلك جاء الاعتراف، ففي مرات عديدة قال الدكتور "سميث" لمرضى مصابين بالشلل السفلي إن شللهم في عقولهم، وأنه بمساعدته سيتمكنون من المشي. وبعد ذلك كان يسندهم على حائط ويطلب منهم أن يسيروا كي يستمتع برؤيتهم وهم يسقطون على الأرض بكل عجز. إن العالم النفسي المحترم الذي يبدو بارعًا، والمتقدم لوظيفة في وكالة الاستخبارات الأمريكية كان هو نفسه في حاجة ماسة للعلاج.

وبلا شك كانت الأسئلة المحددة التي سألها "فيل" والطريقة التي طرحها بها هي الأدوات التي انتزعت اعتراف الدكتور "سميث". والأمر المهم تقديره في هذا الصدد هو أنه قبل الصياغة الكاملة لمنهج اكتشاف الخداع أو إستراتيجيات تكوين السؤال وإجراء المقابلة التي أطلعناكم عليها في الكتاب، تم استخدام نسخ أولية نسبيًّا من تلك الأدوات وحققت نجاحًا باهرًا في ظل ظروف لها عواقب واسعة الأثر وربما خطيرة. إن المعلومات الموجودة بين يديك حاليًّا تمثل ضعف الكفاءة وإمكانية التطبيق التي كانت متاحة أمام "فيل" للعمل بها عند مواجهة الدكتور "سميث".

هناك أمر آخر من المهم إطلاعك عليه: أحيانًا يسألنا الناس كيف تمكنا من قضاء حياتنا المهنية في مقابلة أمثال الدكتور "سميث" وغيره

من الأشخاص الذين ارتكبوا أفظع جرائم يمكن تخيلها، دون أن نصاب بالسأم والأسى ونصبح متشائمين بشأن ما سببوه لنا نحن كمجتمع.

يرجع هذا الأمر إلى حد ما إلى أننا نرفض باستمرار أن نصدر أحكامًا على الآخرين. ومن النادر وجود أشخاص يمكنهم القول بكل صدق إنهم لا يتوقون إلى فرصة لإعادة القيام ببعض الأمور في حياتهم، ونحن لا نتظاهر بأننا من هذه القلة النادرة. والأندر من تلك الفئة هم الأشخاص الذين ساروا على وجه البسيطة دون أن يكذبوا. ولذلك، فنحن نسعد بترك عملية إصدار الأحكام على الآخرين للعملية القضائية. مهمتنا فقط هي اكتشاف الحقيقة من خلال نموذج اكتشاف الخداع وأساليب التحقيق والاستجواب غير القهري المرتبطة به.

ولعل السبب الأساسي في هذا الأمر يرجع إلى أنه رغم كل الشر الذي رأيناه في البشر في أثناء عملنا في هذه المهنة، لكننا رأينا الكثير والكثير من الخير. ونظرًا لأنه حالفنا الحظ السعيد المتمثل في العمل مع عدد لا يحصى من الأشخاص الذين كرسوا حياتهم لأمان وأمن بلدنا وبقية البشر في كل أنحاء العالم، فقد رأينا الكثير من التفاني المنكر للذات والتضحية الصادقة، مما جعل تجاربنا في هذا المجال تزيد من تفاؤلنا إلى لأبد. وإذا ساعدك هذا الكتاب على اكتشاف لحظة الكذب، ومن ثم تحديد الكذب في الناس، فاسمح له بتأكيد حقيقة أن الأشخاص الصالحين في كل مناحي الحياة يفعلون أمورًا جيدًا في كل يوم لإصلاح المشاكل الناجمة عن الخداع. يجب ألا نسمح لأنفسنا مطلقًا بنسيان هذه الجملة الحقيقية التي لا يمكن نكرانها.

الملحق الأول:

قائمة الأسئلة المقترحة

نظرًا لأن النموذج الذي قدمناه في هذا الكتاب يعتمد اعتمادًا كبيرًا على الأسئلة المحددة التي ستطرحها لاستثارة السلوك الذي تريد تحليله، فقد جمعنا قوائم أسئلة خاصة بعدة سيناريوهات لتساعدك على تكوين سؤالك. وقد وجدنا أن هذه الأسئلة فعالة للغاية في سيناريوهات محددة، وأنها يمكن أن تكون دليلاً لك لتكوين الأسئلة في مواقف أخرى. ولا تعتقد أن أيًّا من هذه القوائم بمثابة قائمة مراجعة بالنسبة لك، فترتيب الأسئلة واختيارها يعتمد على ظروف كل مقابلة وعلى اختيارك الخاص. لاحظ كذلك أنه من المفيد في كل سيناريو أن تطرح سؤالاً شاملاً.

١. الأسئلة اللازم طرحها عند تعيين جليسة أطفال

قد لا توجد مقابلة توظيف من المهم إنجازها بشكل صحيح أكثر من تلك المقابلة التي تتضمن البحث عن شخص للاهتمام بأطفالك. بالإضافة إلى إجراء مقابلة مفصلة (في حال تواجد كلا الزوجين في المنزل، يجب اشتراك الأب والأم في المقابلة)، يلزم الاستقصاء عن خلفية المتقدمة، على أن يشمل هذا الاستقصاء على الأقل البحث في السجل الجنائي (بما فيه السجل القومي والسجل المحلي لمرتكبي الجرائم الجنسية)، وأيضًا مراجعة بعض الأشخاص الذين عملت لديهم، أو مراجعة شخص واحد على الأقل (يشترط أن يكون شخصًا آخر غير الذي ذكرته المتقدمة).

في مرحلة معينة في أثناء المقابلة، يجب أن تقدمي جليسة الأطفال المتقدمة للوظيفة إلى طفلك حتى لو كان طفلك رضيعًا. هل يبدو طفلك منزعجًا مع جليسة الأطفال المحتملة؟ يبدو أن الأطفال يولدون ولديهم إحساس فطري بالأشخاص الذين يشعرون بالحماية معهم، فيجب وضع هذا في الاعتبار. يلزم الاستماع دومًا إلى صوت الغريزة عند تقييم طريقة تعامل جليسة الأطفال مع الطفل أو طريقة حملها الرضيع. هل أنت راضية عن قدر اللطف والرعاية الذي تظهره الجليسة؟ إذا كان الطفل رضيعًا، هل قامت الجليسة بالتعديلات المناسبة لملابس الطفل والأمور المحيطة به؟ إن رغبتها في القيام بهذه التعديلات مهمة جدًّا، إذ يعكس عقلية "الطفل أولاً" لديها. هل تطرح أسئلة تعكس بشكل يناسب اهتمامها بسلامة الطفل ومعرفتها باحتياجات الطفل؟ في أثناء أخذ هذه الملاحظات، يلزم سؤال الجليسة الأسئلة التالية:

- لماذا أصبحت جليسة للأطفال؟
- منذ متى وأنت تعملين جليسة أطفال؟
- ما الأعمار التي قمت برعايتها؟
- ما أكثر سن في الأطفال استمتعت برعايتهم فيها؟ ولماذا؟
- ما السن التي شعرت أو ستشعرين بالانزعاج عند رعايتهم فيها؟ ولماذا؟
- هل قمت برعاية كلا الجنسين؟
- هل هناك سبب يجعل اسمك يظهر في سجل مرتكبي الجرائم الجنسية؟
- ما أكثر ما يشعرك بالرضا والسعادة في كونك جليسة أطفال؟
- ما أقل شيء تحبينه في وظيفة جليسة الأطفال؟
- أخبريني بأصعب طفل (رضيع) قمت برعايته.
- ما أكبر تحدٍّ واجهته في أثناء رعاية طفل (رضيع)؟
- كم من الوقت يجب أن يبكي الرضيع قبل أن تتفقديه؟

> سؤال متابعة: لماذا؟ (اطلبي من جليسة الأطفال تفسير لماذا ستتعامل مع الموقف بالطريقة التي وصفتها).

- كم من الوقت يلزم أن يمر على بكاء الرضيع قبل أن تحمليه؟

> سؤال متابعة: لماذا؟ (اطلبي من جليسة الأطفال تفسير لماذا ستتعامل مع الموقف بالطريقة التي وصفتها).

- ما فلسفتك في تربية الأطفال؟
- ما أقسى قاعدة سلوكية قمت بتعلمها بصفتك جليسة أطفال؟
- ما أصعب المواقف الطارئة التى تعاملت معها كجليسة أطفال؟

- ما تدريبات الإسعافات الأولية أو الطوارئ التي حصلت عليها؟
- من أصعب عائلة اضطررت للعمل معها؟
  > سؤال متابعة: لماذا كانوا صعاب المراس؟
  > سؤال متابعة: عندما تفكرين في هذه التجربة، ماذا كان بإمكانك فعله بطريقة مختلفة لجعل الموقف تجربة أفضل لكل الأطراف المعنية؟
- ما الجوانب التي تجدينها محبطة في عملك كجليسة أطفال؟
- ما الأمور التي يفعلها الأطفال (الرضع) فتجعلك تفقدين أعصابك؟
- ما آخر مرة تذكرين أنك فقدت أعصابك فيها، أو كنت على وشك ذلك، في أثناء رعاية أحد الأطفال؟
- أي نوع من الأطفال تعتقدين أنه الأصعب في الرعاية؟
- ما أسوأ تجربة مررت بها عندما كنت مسئولة عن أحد الأطفال؟
- ما الذي سيذكره من عملت عندهم كأكبر نقطة قوة لديك كجليسة أطفال؟
- ما الذي سيذكره من عملت عندهم كأكبر نقطة ضعف لديك كجليسة أطفال؟
- تحت أي ظرف ستخضعين لرغبة أو طلب الطفل في شيء أعلن والداه رفضهما إياه صراحةً؟
- هل هناك سبب يجعل أحد أفراد الأسرة التي عملت لديها يتردد في ترشيحك لنا كجليسة أطفال؟
- ما الأمر الذي لم أسألك عنه وتعتقدين أنه ينبغي أن أعرفه؟

٢. الأسئلة اللازم طرحها على الابن حول تعاطي المخدرات والكحول

عند سؤالك الطفل أو المراهق عن احتمال تعاطيه المخدرات أو الكحول، من المهم جدًّا التزام الهدوء وعدم توجيه الاتهام له. وهذا الأمر سيساعدك على الحفاظ على علاقة إيجابية بينك وبين ابنك، كما سيزيد من مستوى ثقتك في أن السلوكيات التي تلاحظها نابعة من السؤال وليس ما يعتقد ابنك أنه سلوك عدواني أو تهديدي. وعندما يبدأ الابن في التحدث، ابتعد عن ردود الأفعال أو إصدار الأحكام. وإذا ظننت أنك لن تكون قادرًا على فعل ذلك، اطلب من أحد أفراد الأسرة أو من صديق مقرب إجراء هذا الحوار، ويفضل أن لو كان الشخص قريبًا من عمر الابن. ومن الأهمية بمكان ألا تسأل ابنك في وقت تعتقد أنه ربما يكون تحت تأثير المخدرات أو الكحول، لأنه في هذه الحالة لن تكون واثقًا في إمكانية الاعتماد على المؤشرات السلوكية التي تلاحظها.

ومن المهم الابتعاد عن الرغبة في التقصي الفوري عن أية اعترافات يدلي بها ابنك. فعلى سبيل المثال، إذا اعترف الابن بأنه جرب تعاطي الماريجوانا، فيجب أن تقاوم رغبتك في طرح سلسلة من أسئلة المتابعة المتعلقة بتجربة التعاطي. وبدلاً من ذلك، اقبل هذا الاعتراف ونحه جانبًا لعدة دقائق، ثم اسأل عن أنواع المخدرات الأخرى التي جرب الابن تعاطيها. وعليك أن تفعل ذلك دون أن تلفت نظر الطفل إلى مدى تصميمك على التقصي عن كل اعتراف. وبهذه الطريقة، ستقلل من ردوده الدفاعية، وستزيد فرصتك في الحصول على صورة كاملة عن جميع أنواع المخدرات التي تعاطاها. وبعد أن عرفت الصورة، ستكون مستعدًّا للبدء في

الاستقصاء. ابدأ بآخر اعتراف أدلى به، فمن المحتمل أنه الأكثر جدية، وأنه كان أكثر شيء تردد في إخبارك به. وعند تناول أصعب الموضوعات في البداية، يصبح من السهل على الابن تقبل عملية الاستجواب. إليك بعض الأسئلة التي يمكنك استخدامها كدليل استرشادي (يمكنك استبدال كلمة "الكحول" بـ "المخدرات" حسب الحالة). عليك إعادة صياغة الأسئلة بطريقة طبيعية متوافقة مع الطريقة الطبيعية التي تتواصل بها مع ابنك:

- ما أكثر أنواع المخدرات شعبية؟ (من المهم طرح هذا السؤال مبكرًا، لأنه سيطلعك على مدى معرفة ابنك بثقافة المخدرات في عالمه).
- ما أنواع المخدرات التي عرضت عليك؟
- ما أنواع المخدرات التي رأيتها بالفعل؟
- ما أنواع المخدرات التي تعاطيتها؟
- ما أكثر نوع من أنواع المخدرات انجذبت إلى تجربته؟
- ما أنواع المخدرات التي رأيت أصدقاءك يتعاطونها؟
- كيف حال المخدرات في المدرسة (أو في الحي)؟
- هل هناك سبب يجعل أحد أصدقائك يخبر والديه بأنك تعاطيت المخدرات؟
- هل تفاجأت ذات مرة بوجود مخدرات في حفل أو في مناسبة أخرى؟
- هل تفاجأت ذات مرة عندما علمت أن أحد أصدقائك يتعاطى المخدرات؟

- مـاذا سيكـون شعـورك إذا طلـب منك الخضـوع لاختبـار تعاطي المخدرات؟
- على مقياس من واحد إلى عشرة، حيث يعني واحد "لا شيء على الإطلاق"، وتعني عشرة "حدث هذا في الغالب"، إلى أي مدى شعرت بالانجذاب إلى تعاطي أي نوع من أنواع المخدرات؟
- تحت أي ظرف يمكن أن تتعاطى أحد أنواع المخدرات؟
- ما الذي لم أسألك عنه وتعتقد أنني ينبغي أن أعرفه؟

٣. أسئلة عن الخيانة الزوجية

الخيانة موضوع يجب ألا يتم تناوله باستخفاف، كما أنه ليس موضوعًا للمحادثة غير الجادة. تذكر دائمًا أن إثارة هذا الموضوع مع شريك الحياة، سواء أكان مذنبًا أم لا، قد يكون مثيرًا للأعصاب. بالنسبة للزوجة، إذا أردت النجاح يجب أن تتحكمي في أعصابك بأقصى قدرتك، وأن تظلي هادئةً قدر الإمكان. وفي أثناء طرح هذه الأسئلة يجب أن تكوني متأكدة من أن السلوك الذي تلاحظينه هو رد على السؤال وليس رد فعل عفويًّا على سلوكك. ورغم أن هذا الموضوع يعد موضوعًا صعبًا للغاية التعامل معه، لكن يجب أن تبذلي قصارى جهدك كي لا تبدين متربصة لشريك حياتك. وبدلاً من ذلك، عليك أن تبدئي المحادثة بالتعبير عن الشك في الذات الذي يراودك، فتشيرين بحسرة إلى مظهرك أو تقدمك في العمر. ولا تبدئي الحوار بمهاجمة شريك الحياة بجمل مثل: "أنت لم تعد تحبني" أو "أنت لم تعد معجبًا بي"؛ فهذه العبارات من المحتمل أن تؤدي إلى دفاعه

عن نفسه، وهذا قد يؤثر على ردوده السلوكية التي تجيب عن أسئلتك. وابذلي قصارى جهدك لمنع تحول الحوار إلى شجار؛ فهذا سيقفل الباب أمام معرفتك المعلومات.

إذا اعترف زوجك بحالة خيانة، فاقبلي اعترافه دون رد فعل، واسأليه ببساطة عن المرات الأخرى التي حدث فيها ذلك. استمري في السؤال عن "المرات الأخرى" إلى أن يقدم زوجك إنكارًا خاليًا من أي سلوك مخادع، أو إلى أن يبدو أنك تواجهين تحصينًا نفسيًا. والآن، أصبحت جاهزة للاستقصاء عن تلك المرات المحددة، بدايةً بالاعتراف الأخير؛ فمن المحتمل أن يكون ذلك الاعتراف هو الأكثر جدية.

اعلمي أنك لن تطرحي كل الأسئلة المذكورة هنا. اختاري الأسئلة التي تناسب حالتك. وهناك نصيحة أخرى: كوني متأكدة تمامًا من أنك ترغبين في معرفة إجابة السؤال قبل أن تسأليه.

- من وجدت نفسك منجذبًا إليها بصفة خاصة؟ ولماذا؟
- متى كانت آخر مرة رغبت فيها في خوض علاقة غرامية؟
- ما الذي حدث بينك وبين (اذكري اسم إحدى الشخصيات في السؤال)؟
- هل هناك سبب يجعل أحد الأشخاص يقول إنك على علاقة بأخرى؟
- منذ أن تزوجنا، مع من غيري أقمت علاقة عاطفية؟
- متى كانت آخر مرة أقمت فيها علاقة مع امرأة غيري؟
- هل أنت منجذب عاطفيًا لأخرى؟
- تحت أي ظرف يمكن أن تفكر في خوض علاقة غرامية؟

- متى كانت آخر مرة حاولت فيها إحداهن إغراءك؟

> سؤال متابعة: وإلام أدى ذلك؟

- ما الذي لم أسألك عنه وتعتقد أنني ينبغي أن أعرفه؟

٤. الأسئلة اللازم طرحها في حالات السرقة

نطاق الاحتمالات في حالات السرقة لا حدود له تقريبًا؛ فالأشخاص يأخذون كل أنواع الأشياء، من المال إلى البضائع وحتى الأسرار. ومن المستحيل إعداد قائمة بأسئلة محددة مناسبة لجميع حالات السرقات، لكن هناك أفكارًا أساسية يمكن تناولها في معظم حالات السرقة، تمكن السائل من أخذ صورة أوضح عن ارتكاب الشخص للجريمة. ومن الواضح أن الهدف من هذه القائمة ليس تغطية لكل أنواع الأسئلة التي تطرح في التحقيق في جرائم السرقة. ورغم ذلك، فالأفكار التي تنطوي عليها الأسئلة التالية يمكن أن تكون مفيدة، كما يمكن تعديل الأسئلة لتوافق معظم حالات السرقة.

- ماذا تعرف عن الشيء المفقود ________ (مال، كمبيوتر، سيارة، إلخ)؟
- ما علاقتك باختفاء الشيء المفقود ________ ؟
- أين الشيء المفقود ________ الآن؟
- هل هناك سبب يجعل كاميرات المراقبة تظهرك بالقرب من الشيء المفقود ________ قبل أن يتم أخذه؟

- هل هناك سبب يجعل أحد الأشخاص يقول إنه رآك في المكان الذي أُخذ منه ______ الشيء المفقود؟
- هل هناك سبب يجعلنا نجد بصماتك في المنطقة التي أُخذ منها ______ الشيء المفقود؟
- متى كانت آخر مرة كنت في المكان الذي أخذ منه الشيء المفقود؟
- هل هناك سبب يجعل التحقيق الجنائي يتوصل لدليل يشير إلى أنك الشخص الذي أخذ ______ الشيء المفقود؟
- كعلامة على حسن النية، هل أنت مستعد لتعويض الشخص عن خسارته من جيبك الخاص؟ (إذا كان الشخص غير مذنب، فمن المحتمل أن يكون رده شيئًا من قبيل. "لقد جننت! أنا لم آخذ المال، فلماذا أفعل ذلك؟". الشخص المذنب قد لا يوافق على فعل ذلك، لكنه قد يوافق على التفكير في الأمر. وإذا كان رده من قبيل "لا أعلم، هذا مثير... يجب أن أفكر في ذلك"، فاعتبر هذا علامة إنذار).
- ما الذي لم أسألك عنه وتعتقد أنني ينبغي أن أعرفه؟

الملحق الثاني:

مثال لتحليل سردي معتمد على النموذج

عندما نشر هذا الكتاب كان "جيري سنداسكي"، مساعد مدرب كرة القدم لفريق جامعة ولاية بنسلفانيا، قد تم القبض عليه مرتين خلال شهر واحد بسبب تهم متعلقة بالإيذاء الجنسي لأولاد صغار. لقد ألقي القبض عليه في ٥ نوفمبر ٢٠١١ ووجهت له أربعون تهمة متعلقة بإيذاء ثمانية أولاد، وأطلق سراحه بكفالة قدرت بـ ١٠٠٠٠٠ دولار أمريكي. وألقي القبض عليه مرة أخرى في ٧ ديسمبر بعد اتهام ضحيتين أخريين له بالتحرش بهما. وأطلق سراحه بكفالة قدرها ٢٥٠٠٠٠ دولار أمريكي في اليوم التالي، ووضع تحت الإقامة الجبرية في منزله، وأمر بارتداء جهاز تعقب إلكتروني.

وفي ١٤ نوفمبر قام "بوب كوستاس"، المذيع في قناة إن بي سي، باستضافة "سنداسكي" من خلال الهاتف، وفي ١٧ نوفمبر قمنا بنشر تحليلنا لهذه المقابلة. إننا نقدم تحليلنا هنا كمثال على طريقة توظيف النموذج لإعداد تحليل سردي للرأي العام.

من المهم الإشارة إلى أنه في وقت كتابة هذا التحليل أنكر "سنداسكي" كل التهم الموجهة إليه قائلاً إنه غير مذنب، ولم تتم إدانته في أي من تلك التهم. وهذا التحليل لا يقدم سوى آرائنا القائمة على ملاحظة سلوك "سنداسكي" في أثناء المقابلة، ويجب ألا يفسر بأي حال من الأحوال على أنه دليل على إدانة "سنداسكي" بأي من التهم المذكورة. ومن منطلق هذا الفهم، إليكم التحليل الذي قمنا بإعداده:

ملخص: *إن طبيعة الاتهامات التي تم توجيهها إلى المدرب المساعد السابق لفريق كرة القدم بولاية بنسلفانيا "جيري سنداسكي" الزاعمة أنه قام بالتحرش أو الاعتداء الجنسي على عدد من القصَّر، جعلت الكثير من الناس يصدقون أن "سنداسكي" قام بالفعل بارتكاب عدد من هذه الجرائم، إن لم يكن كلها. إن تحليلنا السلوكي للمقابلة التي أجراها "سنداسكي" في ١٤ نوفمبر مع "بوب كوستاس" في قناة إن بي سي تؤيد بشدة هذا الاستنتاج. والأمر الأكثر إزعاجًا من ذلك هو أن التحليل يرجح أيضًا أن تعامل "سنداسكي" غير اللائق مع الأطفال قد يكون غير قاصر فقط على تلك الدعاوى المقامة في حقه. لقد أظهر قدرًا كبيرًا للغاية من مؤشرات الخداع في أثناء المقابلة، كما أن فشله المستمر في إنكار الأسئلة المباشرة المتعلقة بالموضوع يعد مؤشرًا جديرًا بالملاحظة.*

فيما يلي النص الكامل للمقابلة التي أجراها "كوستاس" مع "سنداسكي" من خلال الهاتف. يحتوي النص أيضًا على جزء من لقاء محامي "سنداسكي" "جوزيف أمندولا" الذي كان حاضرًا في الاستوديو مع "كوستاس" للاشتراك في المقابلة. تحليلنا السلوكي مرفق بإجابات "سنداسكي".

كوستاس: سيد "سنداسكي"، هناك أربعون دعوى مقامة في حقك، كما أن تقرير هيئة المحلفين الكبرى يحتوى على تفاصيل محددة، فضلاً عن وجود العديد من المدعين، والكثير من شهود العيان على أشكال متعددة من الانتهاك. وأي شخص عاقل سيقول: "عندما يكون هناك الكثير من الدخان، فلابد من وجود الكثير من الحرائق". فما قولك في ذلك؟

سنداسكي: أقول إنني بريء من هذه الاتهامات.

التحليل: *في السؤال الافتتاحي يقول "كوستاس" لـ "سنداسكي" إنه يعتبر في الأساس أن الادعاءات المقامة في حقه صحيحة، وهذا يعني بالنسبة لـ "سنداسكي" أن "كوستاس" يعتقد أنه تحرش بالفعل بالأطفال المذكورين. وبدلاً من إنكار هذه الادعاءات إنكارًا مباشرًا، قال "سنداسكي": "أنا بريء من هذه الاتهامات". وفقًا للتحليل السلوكي، تعتبر هذه العبارات إنكارًا مزيفًا. فالإنكار المباشر يمكن أن يكون كقول: "أنا لم أتحرش مطلقًا بهؤلاء الأطفال". أما عبارة "سنداسكي" فمتعلقة بنتيجة قانونية أكثر من كونها إنكارًا لتحرشه بالأطفال. وكما نعلم، فهناك قضايا كثيرة لأشخاص مذنبين تمت تبرئتهم رغم وجود أدلة دامغة.*

وفي تقييمنا، نجد أنه مثل كثير من الأشخاص الذين يبدون مخادعين، فإن "سنداسكي" يجد صعوبة في توجيه كذب مباشر مثل: "أنا لم أفعل ذلك". فلو علم أنه تحرش بالأطفال، سيكون من الأسهل بالنسبة له أن يقول عبارة غير مباشرة مثل أنه "بريء"، على أمل أن يصدر أحد المحلفين غير المتمرسين مثل هذا القرار.

كوستاس: بريء؟ بريء تمامًا ومتهم ظلمًا في كل النواحي؟

سنداسكي: حسنًا، يمكنني قول هذا، كما تعلم، لقد فعلت بعض هذه الأمور. لقد لعبت مع الأولاد الذين ساعدتهم على الاستحمام بعد التمارين. لقد احتضنتهم ولمست أرجلهم لكن دون أية نية للتواصل الجنسي. لكن، إممم، إذا كنت تنظر للأمر بهذه الطريقة، فهناك أمور كثيرة يجب أن تكون دقيقة.

التحليل: *عندما بدا ظاهرًا أن رد "سنداسكي" السابق يفتقر إلى المصداقية، سأله "كوستاس" ليعرف إذا ما كان يقول أم يرجح أن لا شيء في هذه الادعاء حقيقي. إن رد "سنداسكي" يضم عدة سلوكيات مخادعة، ويبدو أيضًا أنه يحتوي على رسالة غير مقصودة واضحة متعلقة بإدانته في هذا الأمر. فعندما بدأ "سنداسكي" إجابته بـ "حسنًا، يمكنني قول ذلك، كما تعلم، لقد فعلت بعض هذه الأمور"، كان تقييمنا لهذه العبارة هو أنه يعلم أن معظم- إن لم يكن كل- هذه الادعاءات المذكورة في لائحة الاتهام صحيحة، مما يجعل من الصعب عليه نفسيًا إنكار الأمر برمته. ونظرًا لاعتقاده بأنه سيضطر للإدلاء ببعض الاعترافات لأنه على الأرجح يعلم بوجود أدلة مهمة تدعم الادعاءات المذكورة في لائحة الاتهام، فإنه يعتقد أنه يعترف فحسب بسلوك مثير للشكوك، لكنه ليس سلوكًا غير قانوني. ووفقًا للنموذج، فالجملة الافتتاحية في رده تؤكد بشكل قوي أن الحقيقة غير ذلك. إننا نرى الرسالة غير المقصودة المحتملة في هذا الصدد والمتمثلة في أنه تحرش بالأطفال بالفعل. ومن هذا المنطلق، بالإضافة إلى اعترافه بأنه ساعد الأطفال على الاستحمام ولمسهم، فهذا يعد مرادفًا لوضع "سنداسكي" في مكان الجريمة. ومن الناحية السلوكية، نجد أن هذه المقابلة لا تسير في صالح "سنداسكي".*

كوستاس: هل تتكر أنك مارست أي شكل من أشكال التعدى الجنسي على هؤلاء الأولاد القصر؟

سنداسكي: نعم، أنا أنكر.

التحليل: *يبدو أن نية "كوستاس" كانت الاستمرار في التقصي لا إخراج "سنداسكي" من هذا الموقف الصعب. وللأسف، تضمن سؤال "كوستاس" صيغة الإنكار المباشر، مما سمح لـ"سنداسكي" بالخروج من الموقف الصعب، إذا كان كل ما يتعين عليه هو الاتفاق مع عبارة الإنكار بدلاً من التصريح بالإنكار بالفعل. ومن ناحية التقييم السلوكي، كانت الإثارة ستكون أكبر لو سأله "كوستاس": "ما شكل التعدى أو الاحتكاك الجنسي الذي ربط بينك وبين هؤلاء الأولاد؟" فإذا فشل "سنداسكي" في الرد مرة أخرى بإنكار مباشر، لكان هذا الأمر دليلاً دامغًا على إدانته.*

كوستاس: ألم تلمس أعضاءهم مطلقًا؟ ألم تعتدِ عليهم بأى شكل من الأشكال جنسياً؟

سنداسكي: تمامًا.

التحليل: *تحية لـ"كوستاس" على جهوده المضنية للتأكيد على التعدى الجنسي غير اللائق بين "سنداسكي" والأطفال. ورغم ذلك، فقد سمح مرة أخرى لـ"سنداسكي" بالخروج من الموقف الصعب إلى حد ما عندما طرح عليه أسئلة منفية، وهكذا لم يكن أمام "سنداسكي" سوى أن يتفق مع السؤال المطروح.*

وبصراحة، كان يفضل أن يتحول "كوستاس" من أسلوب جمع المعلومات إلى أسلوب حصر "سنداسكي" في قصة تبدو سخيفة للجمهور.

كوستاس: وماذا عن "مايك ماكويري" المدرس المساعد الذي - في عام ٢٠٠٢ - دخل إلى أماكن الاستحمام وقال بالتحديد إنك كنت تغتصب عنوةً ولدًا بدا في العاشرة أو الحادية عشرة من عمره؟ وقال إن يدي الولد كانت على حائط دش الاستحمام، وأنه سمع أصوات "صفع،صفع، صفع" ووصف ذلك بالاغتصاب؟

سنداسكي: سأقول إن هذا غير حقيقي.

التحليل: *اعتمادًا على النموذج، نستنتج أن رد "سنداسكي" مخادع للغاية. إن فشله مرة أخرى في التصريح بالإنكار المباشر، كأن يقول شيئًا من قبيل "أنا لم أغتصب الولد" أو حتى "أنا لم أن لم أعتد عليه جنسيًا بأي شكل" ، بالإضافة إلى عبارة "سأقول إن هذا غير حقيقي" يترك لدينا قدرًا قليلًا من الشك في أن هذه الحادثة وقعت كما وصفها "ماكويري" .لم يقل "سنداسكي" إن ادعاء "ماكويري" زائف، أو أن الواقعة لم تحدث، بل قام فقط بقول "سأقول" ردًا على الادعاء. ومن خلال الجمع بين المؤشرين، نجد أن مؤشري الخداع يشيران بشكل واضح إلى أن الواقعة المزعومة من قبل "ماكويري" وقعت على الأرجح.*

كوستاس: ما دافعه ليكذب؟

سنداسكي: عليك أن تسأله عن ذلك.

التحليل: *يحتوي رد "سنداسكي" على مؤشري خداع واضحين. يتمثل الأول في التردد في مواجهة السؤال، والثاني في فشله في إنكار أي تورط جنسي مع الولد. إن هذا السلوك يؤيد بشدة تحليلنا لرد "سنداسكي" في السؤال السابق.*

كوستاس: ماذا حدث في المغاسل في تلك الليلة التي تصادف فيها أن رآك "مايك ماكويري" مع الولد الصغير؟

سنداسكي: حسنًا، كنا أماكن الاستحمام ونلعب، وقام بالفعل بفتح كل صنابير الاستحمام وكان يتدحرج بالفعل على الأرض، وكما يمكنني أن أتذكر كان يلوح بالفوطة ويضرب بها في أثناء اللعب.

التحليل: *يقودنا التحليل إلى استنتاج أن من خلال قوله إنه لا يتذكر أو التلميح بذلك، يحاول "سنداسكي" أن يصعب على المحاور عملية الاستمرار في البحث عن الحقيقة.*

كوستاس: في عام ١٩٩٨ واجهتك إحدى الأمهات قائلة إنك اصطحبت ابنها للاستحمام وقمت بلمسه بطريقة غير لائقة. وقام اثنان من ضباط المباحث بالتنصت على حوارك معها واعترفت بأنه "ربما تكون أعضاؤك الخاصة لامست ابنها". ماذا حدث هناك؟

سنداسكي: حسنًا، لا يمكنني أن أتذكر بالضبط ما قيل هناك. أما فيما يتعلق بما قلته فهو إنه لو كان انتابه مثل هذا الشعور، فأنا مخطئ.

التحليل: *في هذا الحوار، يرجح تحليلنا السلوكي أن "سنداسكي" يعترف بطريقة غير مباشرة بأنه تلامس جنسيًا مع الولد المذكور، وأن طبيعة هذا التلامس كانت "خاطئة". كما أن ذاكرته الانتقائية في قوله "حسنًا، لا يمكنني أن أتذكر بالضبط ما قيل هناك" تعد دليلاً واضحًا على وجود خطة سلوكية تهدف إلى تجنب ذكر تفاصيل تدينه.*

كوستاس: خلال إحدى تلك المحادثات قلت: "أنا أفهم. أنا مخطئ. أتمنى أن أنال السماح"، وقلت وأنت تتحدث مع الأم: "أعلم أنني لن أحصل عليه منك. أتمنى لو كنت ميتًا". إن الشخص المتهم باطل أو الشخص الذي أسيء تفسير أفعاله لا يرد بهذه الطريقة، أليس كذلك؟

سنداسكي: لا أعلم. لم أقل ـ على ما أذكر ـ إنني أتمنى لو كنت ميتًا. كنت آمل في إمكانية تسوية الأمور.

التحليل: *من خلال هذا السؤال، يقول "كوستاس" لـ "سنداسكي" إن سلوكه وردوده المرتبطة بهذه الردود تشير إلى أنه مدان بهذه الادعاءات. وبدلاً من تقديم إنكار واضح، يتناول "سنداسكي" الموضوع من زاوية صغيرة قالها "كوستاس" ويزعم أنه لا يتذكر أنه قال "أتمنى لو كنت ميتًا". إن فشله المستمر في تقديم إنكار*

صريح وقوي تجاه تلك الادعاءات تعد أمرًا مزعجًا من الناحية السلوكية، وتوضح - اعتمادًا على النموذج - وجود احتمال قوي لكون "سنداسكي" مذنبًا.

كوستاس: بعد فترة قصيرة من ذلك في عام ٢٠٠٠ قال أحد الحراس إنه رآك تعتدى جنسيًّا على صبي صغير في مغاسل غرفة تبديل الملابس في جامعة بنسلفانيا. هل حدث ذلك؟

سنداسكي: لا.

التحليل: *من المثير أنه عندما أوضح "كوستاس" لـ "سنداسكي" أن سلوكه وردوده تفتقر إلى المصداقية، بدا أن "سنداسكي" أدرك أنه في حاجة إلى أن يكون مباشرًا في رده على ادعاء محدد. ولذلك قال ببساطة "لا". ودون أن يدري "كوستاس" ربما يكون قد غير سلوك "سنداسكي" بشكل لافت ومصطنع من خلال تنبيهه بأن ردوده غير مقبولة.*

كوستاس: كيف يمكن أن يعتقد أحد الأشخاص أنه رأى أمرًا شاذًّا وصادمًا كهذا في حين أنه لم يحدث، وماذا يمكن أن يكون دافعه لاختلاق ذلك؟

سنداسكي: عليك أن تسأله.

التحليل: *يستمر "كوستاس" في الإصرار ويرفض أن تكون "لا" هي إجابة "سنداسكي" عن السؤال. وعند سؤاله مرة أخرى عن الموضوع المثار في*

السؤال السابق، عاد "سنداسكي" إلى عادته المتمثلة في تقديم أي شكل من أشكال الإنكار، بل حاول التهرب من "كوستاس" من خلال إحالته إلى الحارس. وفي ضوء تلك المعطيات، واعتمادًا على النموذج، فإن ردود "سنداسكي" توضح ثانية وبقوة أنه مذنب.

كوستاس: يبدو أن كل هذه الاتهامات باطلة، وأنك أتعس شخص وأكثر شخص مضطهد سمعنا به.

سنداسكي: لا أعلم ماذا تريدني أن أقول. أنا لا أعتقد أن تلك الأيام كانت أفضل أيام حياتي.

التحليل: *يبدو "كوستاس" محبطًا من ردود "سنداسكي" غير المقنعة في مواجهة أدلة تبدو معقولة للغاية، فيعبر "كوستاس" عن شكوكه بطريقة ساخرة. وحتى في مواجهة هذه السخرية اللاذعة، يفشل "سنداسكي" مرة أخرى في إنكار تحرشه بالأطفال إنكارًا محددًا. كما يقول عبارة تعد صادقة جدًا على الأرجح وهي: " أنا لا أعتقد أن تلك الأيام كانت أفضل أيام حياتي" . إذا كان "سنداسكي" مذنبًا في الادعاءات المقامة ضده، فإن التقييم السلوكي يرجح أنه لديه سبب وجيه يجعله يشعر بأن تلك الأيام لم تكن "أفضل أيام" حياته.*

كوستاس (قارئًا): يصر محامي "سنداسكي" "جوزيف أمندولا" على أن الاتهامات المقدمة من ولاية بنسلفانيا من قبل ثماني ضحايا لن تستمر طويلاً.

كوستاس: لقد قلت منذ بضعة أيام: "ستظهر الكثير من الأمور في مرافعاتنا الدفاعية". ما الذي سيظهر بشكل عام؟

أمندولا: نتوقع أن يأتي عدد من الأطفال - لا أعلم الآن بالتحديد كم طفلًا من هؤلاء الأطفال الثمانية المزعومين - لكننا نتوقع أن يأتي على الأقل عدد من هؤلاء الأطفال ويقولون إن هذا لم يحدث مطلقًا، فيقول كل منهم هذا أنا، وهذا الادعاء لم يحدث أبدًا. في الحقيقة، فيما يتعلق بأحد أقوى هذه الادعاءات -ادعاءات ماكويري- وما قال "ماكويري" إنه رآه فإننا لدينا معلومات تفيد أن الطفل يقول إن هذا الأمر لم يحدث مطلقًا. وهذا الطفل أصبح راشدًا الآن.

كوستاس: حتى الآن قيل لنا إن الضحية المزعومة لم يتمكن من تحديد هويته بعد. أنتم تمكنتم من تحديد هوية هذا الولد؟

أمندولا: نعتقد أننا تمكنا.

كوستاس: إذن، لقد وجدتموه ولم تتمكن الولاية من إيجاده؟

أمندولا: نعم، هذا مثير، أليس كذلك؟

كوستاس: هل ستسمح لأولادك بالتواجد بمفردهم مع موكلك؟

أمندولا: بالطبع. أنا واثق من براءة "جيري" . وبصراحة يا "بوب" هذا سبب قبولي القضية.

كوستاس: أنت واثق من براءته؟ أنت لا يمكنك التقليل من عقوبته فحسب، بل تثق في براءته.

أمندولا: أنا واثق من براءته.

كوستاس (قارئًا): في الوقت نفسه، نجد أن الرجل الذي ساعد "جو باترنو" على الفوز في بطولات قومية، يواجه حاليًّا فضيحة أطاحت برئيسه القديم.

كوستاس: على حد علمك، هل كان "جو باترنو" لديه أية معلومات بشأن أنشطتك المشينة التي سبقت ذلك واقعة عام ٢٠٠٢؟

سنداسكي: لا يمكنني الإجابة عن هذا السؤال بالكامل. فإجابتي ستكون "لا" .

التحليل: *يشير جواب "سنداسكي" المحدود المتمثل في قوله: " لا يمكنني الإجابة عن هذا السؤال بالكامل" إلا أن هناك بالفعل معلومات متعلقة بـ "أنشطة مشينة" يعتقد "سنداسكي" أن "باترنو" كان على علم بها قبل عام ٢٠٠٢ .*

كوستاس: هل تحدث معك "جو باترنو" ذات مرة بشكل مباشر عن سلوكك؟

سنداسكي: لا.

كوستاس: أبدًا؟

سنداسكي: لا.

كوستاس: ألم يسألك مطلقًا عن الأمور التي قد تكون ارتكبتها؟

سنداسكي: لا.

كوستاس: ألم يسألك مطلقًا إذا ما كنت في حاجة للمساعدة، أو في حاجة للمشورة؟

سنداسكي: لا.

كوستاس: ألم يعبر مطلقًا عن أي نوع من الاستياء؟

سنداسكي: لا.

التحليل: *لم يظهر "سنداسكي" أي مؤشر خداعي خلال المحادثة المتعلقة بتحدث "باترنو" معه بشكل مباشر حول سلوكه المشين المزعوم. ورغم ذلك، فإن غياب مؤشرات الخداع قد تكون نتيجة لاستخدام "كوستاس" أسئلة منفية، مما أعطي "سنداسكي" فرصة هروب سهلة (انظر الفصل ١١).*

كوستاس: ماذا تشعر حيال ما حدث لجامعة ولاية بنسلفانيا، ولـ "جو باترنو"، ولبرنامج كرة القدم الخاص بجامعة ولاية بنسلفانيا، ودورك في ذلك؟

سنداسكي: ماذا تظن كيف سيكون شعوري تجاه جامعة عملت بها، وتجاه أشخاص عملت معهم، وأشخاص اهتممت بأمرهم كثيرًا؟ في نظرك كيف سيكون شعوري حيال ذلك؟ إنه شعور فظيع.

كوستاس: إنه شعور فظيع. هل تشعر بأنك مذنب.

سنداسكي: لست متأكدًا من فهم ما تقصده.

التحليل: *أصبح "كوستاس" أكثر إصرارًا في بحثه عن الحقيقة، ومرة أخرى يسأل "سنداسكي" عما إذا كان مذنبًا. ومرة أخرى يفشل "سنداسكي" في إنكار أنه مذنب، بل يعرب عن عدم فهمه السؤال. واعتمادًا على النموذج، فهذا السلوك مازال يشير إلى احتمالية كونه مذنبًا.*

كوستاس: هل تشعر بالذنب؟ هل تشعر كما لو كان الخطأ خطأك؟

سنداسكي: لا، لا أشعر بأن الخطأ خطئي. من الواضح أنني لعبت دورًا في هذا.

التحليل: *ردًا على سؤال ما إذا كان يشعر بأن هذا الأمر خطؤه، أفاد "سنداسكي" بعبارات غير متسقة. أولاً، قال عبارة محددة هي: " لا أشعر بأن الخطأ خطئي". ثم بدا يعارض نفسه بقول: " من الواضح أنني لعبت دورًا في هذا". واعتمادًا على تحليلنا، يوضح عدم الاتساق إدراك "سنداسكي" أن هذه الادعاءات حقيقية، وأنه يجد صعوبة في وضع نفسه في موقف شخص لم يفعل أي شيء خاطئ.*

كوستاس: كيف يمكنك تحديد الدور الذي لعبته؟ ما الأمر الذي ستعترف بأنك فعلته، وأنه كان خطأ وتتمنى لو أنك لم تفعله؟

سنداسكي: حسنًا، بالعودة إلى الوراء، كان يجب ألا أستحم مع الأطفال.

كوستاس: أهذا هو الأمر؟

سنداسكي: نعم. حسنًا، أقصد، هذا أكثر ما يؤلمني؟

التحليل: *عندما سُئل "سنداسكي" عن الخطأ الذي يرغب في الاعتراف به، اعترف بأنه "كان يجب ألا يستحم مع الأطفال". مرة أخرى، هذا يضعه في موقف مرادف لوجوده في مكان الجريمة. ومن هذا المنطلق بالإضافة إلى العدد الكبير من المؤشرات المخادعة التي أظهرها طوال المقابلة، نجد أن القصة أكبر مما ظهر على الساحة حتى ذلك الوقت.*

كوستاس: هل أنت مصاب بالغلمانية؟

سنداسكي: لا.

التحليل: *رغم عدم وجود أي مؤشر خداعي هنا، فمن المهم أن نذكر أن "كوستاس" قدم سؤال رأي لـ "سنداسكي" الذي ربما اعتبر سلوكه أمرًا أقل من أن يوصف بأنه غلمانية.*

كوستاس: هل تشعر بالانجذاب الجنسي تجاه الأولاد الصغار، أو الأولاد القصر؟

سنداسكي: هل أشعر بالانجذاب الجنسي تجاه الأولاد القصر؟ انجذاب جنسي؟ لا، أتعلم، أنا أستمتع بالأطفال الصغار. أحب التواجد معهم. لكن لا، لست منجذبًا جنسيًّا للأولاد الصغار.

التحليل: *يظهر "سنداسكي" مؤشرًا خداعيًّا واضحًا ردًّا على هذا السؤال. لقد كرر السؤال مرتين في محاولة تبدو أنها لكسب الوقت كي يتمكن من صياغة ما يعتقد أنه سيكون جوابًا مقبولاً.*

كوستاس: من الواضح أن من حقك افتراض كونك بريئًا، كما أنك ستحصل على دفاع مستميت. أما على الجانب الآخر، فهناك الكثير من المعلومات، كما أن الأشخاص المنصفين المتمتعين بالحس السليم استنتجوا أنك مدان بأفعال وحشية. فضلاً عن

أنهم لن يتسامحوا بصفة خاصة مع هذا النوع من الجرائم المزعومة في هذا الصدد. ومن ثم، فملايين الأمريكيين الذين لم يعرفوا اسم "جيري سنداسكي" قبل أسبوع مضى لا يعتبرونك الآن مجرمًا فحسب، بل- أعتقد أنني أقول هذا بقدر من المراعاة لمشاعرك - يعتبرونك وحشًا. فكيف ترد عليهم؟

سنداسكي: لا أعلم ماذا يمكنني قوله أو ماذا يمكنني فعله لأغير الشعور الحالي لأي شخص تجاهي. كل ما يمكنني قوله هو أن ينتظر الناس حتى تتاح للمحامي فرصة الدفاع عني، كما تعلم، لإثبات براءتي، هذا كل ما يمكنني طلبه في الوقت الراهن. فكما تعلم، من الواضح أنه تحدٍّ كبير.

التحليل: *حتى عند مواجهة الوصف بـ "الوحش" لم يتمكن "سنداسكي" من استجماع شجاعته لإنكار هذه الادعاءات الخطيرة للغاية المقامة في حقه. بالإضافة إلى ذلك، فإن قوله: " لا أعلم ماذا يمكنني قوله أو ماذا يمكنني فعله لأغير الشعور الحالي لأي شخص تجاهي" يوضح لنا أن "سنداسكي" مدرك تمامًا أنه من الصعب جدًّا حمل الناس على تصديق كذبه؛ فهذه هي الحال على وجه الخصوص عند مواجهة أمر مثل تلك الادعاءات المشينة التي سيواجهها على مدار شهور وربما سنين مقبلة.*

قاموس المصطلحات

نقطة الارتكاز: أي جزء من أجزاء الجسم يجعل الشخص ثابتًا في مكان معين أو وضعية معينة، وتعد القدمان من هذه الأجزاء؛ إذ تمثل نقطتي ارتكاز دائمتين. إننا نعتبر حركات نقاط الارتكاز بمثابة مؤشرات خداعية غير لفظية محتملة، حيث يقل التوتر من خلال الحركة البدنية.

السلوك الهجومي: سلوك خداعي لفظي يهاجم فيه الشخص السائل أو الضحية أو أي طرف ثالث كوسيلة لإجبار السائل على التراجع عن الاستفسار. وفي الغالب يتمثل هذا السلوك في محاولة التشكيك في مصداقية أو كفاءة السائل. ومن أمثلة هذا السلوك طرح مثل هذا السؤال: "منذ متى وأنت تمارس هذه الوظيفة؟".

الجهاز العصبي الذاتي: جزء من الجهاز العصبي يتحكم في وظائف أعضاء الجسم والردود البدنية اللاإرادية تجاه المحفزات.

السؤال الطُّعم: سؤال يقدم موقفًا مفترضًا ويهدف إلى خلق "فيروس ذهني" في ذهن الشخص المخادع. تبدأ أسئلة الطُّعم عادةً بعبارة: "هل هناك سبب لـ ...".

وضع الأساسات: مقارنة السلوك الملاحظ مع السلوك المعتاد. إنها إستراتيجية تقييم سلوك نوصي بتجنبها، نظرًا للخطورة الكبيرة المتمثلة في احتمال الوصول إلى استنتاجات خاطئة.

سلوك الصمت أو التأخر في الرد: سلوك خداعي غير لفظي يتمثل في فترة من الصمت تسبق رد الشخص على السؤال.

السؤال الشامل: سؤال ختامي يهدف إلى كشف الكذب من نوعية حذف الحقائق، ويمثل شبكة أمان في حالة نسيان السائل عن غير قصد الاستفسار عن أية نقاط في الموضوع. ومثال هذا السؤال: "ما الأمر الذي لم نناقشه ومن المهم بالنسبة لي أن أعرفه؟".

السؤال مغلق النهاية: سؤال يستخدم لجمع حقائق واقعية محددة. ومثال هذا السؤال: "من كان في المكتب بالفعل عندما وصلت في هذا الصباح؟".

مجموعة السلوكيات: أي عدد من مؤشرات الخداع.

سؤال مركب: نوع من الأسئلة اللازم تجنبها لأنه يضم أكثر من سؤال، ويجعل التحليل السلوكي للجواب صعبًا، لما يسببه من حيرة للسائل بسبب

عجزه عن معرفة أي جزء في السؤال سبب السلوك المخادع. ومثال هذا السؤال: "كم مرة تذهب لممارسة الجري، وما الأماكن التي تجري فيها عادةً؟".

العبارات المقنعة: عبارة حقيقية لا يمكن دحضها تهدف إلى إقناع المحقق والتأثير على تصوره بدلاً من نقل معلومات تواجه الحقائق المتعلقة بالقضية. ومثال هذه العبارات (ما يقوله الشخص عند سؤاله إذا ما كان قد أخذ المال المفقود): "أنا شخص أمين، ولا أفعل ذلك أبدًا".

الإنكار: عبارة تقال ردًّا على سؤال متعلق عادةً باقتراف جرم، وتؤكد هذه الجملة أن الاتهام باطل.

مشاكل الإنكار: نوع من السلوكيات الخداعية اللفظية، حيث يبدو أن الشخص لديه مشكلة في إنكار الإتهام. ومن صور هذه المشاكل الفشل في إنكار الاتهام كلية، وتقديم إنكار غير محدد (مثل: "أنا لا أفعل مثل هذه الفعلة")، أو تقديم إنكار بشكل منفصل من خلال إخفائه في جواب طويل مطنب.

ألفاظ الاستثناء: سلوك خداعي لفظي يستخدم في تمكين الشخص الراغب في حجب بعض المعلومات من الإجابة عن السؤال، لكن دون الإفصاح عن كل المعلومات. ومثال هذه الألفاظ: "في الغالب"، "في الأساس"، "على الأرجح"، "في أغلب الأحيان".

الفشل في الإجابة: سلوك خداعي لفظي، حيث يكون رد الشخص على السؤال لا يمثل إجابة على السؤال المطروح.

الفشل في فهم سؤال بسيط: سلوك خداعي لفظي يتمثل في تعبير الشخص عن ارتباكه بسبب عدم قدرته على فهم سؤال يسهل فهمه. وتستخدم هذه الإستراتيجية عندما يشعر الشخص بأنه محاصر بسبب صياغة سؤال معين ويرغب في تقليص نطاق السؤال.

استجابة المواجهة أو الهرب: استثارة للجهاز العصبي الذاتي تقوم بتوجيه الدماء إلى الأعضاء الحيوية في الجسم والمجموعات العضلية الرئيسية لمساعدة الجسم على التعامل مع موقف يمثل تهديدًا بالنسبة له.

تقييم السلوك العام: إستراتيجية لتقييم السلوك تعتمد على التقاط وتحليل كل أنواع السلوكيات بدلاً من التركيز على سلوكيات خداعية محددة يظهرها الشخص ردًا على السؤال.

إيماءات الهندمة: سلوك خداعي غير لفظي يقوم فيه الشخص بتقليل توتره من خلال نشاط بدني يتمثل في هندمة نفسه والأشياء المحيطة به.

ملامسة اليد للوجه: سلوك خداعي غير لفظي يقوم فيه الشخص بملامسة وجهه أو منطقة الرأس ردًا على سؤال، ويكون هذا السلوك نابعًا من انزعاج مرتبط بتغيرات في الدورة الدموية سببها استجابة المواجهة أو الهرب.

إخفاء الفم أو العينين: سلوك خداعي غير لفظي يقوم فيه الشخص باستخدام يديه لإخفاء فمه أو عينيه عند الإجابة عن السؤال، أو يقوم بإغماض عينيه عند الرد على سؤال لا يتطلب التفكير.

قدر غير مناسب من القلق: سلوك خداعي غير لفظي، حيث يحاول الشخص تحقيق توازن في المحاورة من خلال التقليل من أهمية الموضوع المطروح. وربما يركز على الموضوع أو العملية. فيتمثل السلوك اللفظي في سؤال: "لماذا يجعل الجميع من هذا الأمر مشكلة كبيرة؟"، ويتمثل السلوك غير اللفظي في الابتسام أو الضحك بهدوء ردًّا على سؤال متعلق بأمر خطير.

قدر غير مناسب من الأدب: سلوك خداعي غير لفظي، حيث يقوم الشخص فجأة بالتكلف في الأدب، أو التزام اللطف بشكل غير متوقع، أو توجيه مجاملة للسائل عند الرد على السؤال. ومثال ذلك الاستخدام غير المعتاد لكلمة "سيدي" أو "سيدتي" عند الرد على سؤال معين.

سؤال غير لائق: سلوك خداعي غير لفظي؛ حيث يرد الشخص بطرح سؤال غير مرتبط ارتباطًا مباشرًا بالسؤال المطروح. فمثلاً، ردًّا على سؤال يقول: "هل هناك سبب يجعلنا نجد بصماتك على جهاز الكمبيوتر المحمول المفقود؟" يقول الشخص: "كم ثمن هذا الكمبيوتر؟".

العبارات غير المتسقة: سلوك خداعي غير لفظي يقوم فيه الشخص بقول عبارة غير متسقة مع ما قاله سابقًا دون أن يفسر سبب تغير القصة.

الاستشهاد بالدين: سلوك خداعي لفظي، حيث يذكر الشخص اسم الله أو يستخدم الدين كوسيلة لـ "تدعيم الكذبة" قبل تقديمها. ومن أمثلة ذلك قول: "أقسم بالكتاب المقدس إنني لم أفعل شيئًا مثل ذلك".

السؤال الموجه: سؤال يحتوي على الإجابة التي يبحث عنها السائل.

عبارات الشرعية: عبارة في مقدمة السؤال مخصصة لتوضيح السبب الذي يجعل طرح السؤال أمرًا ضروريًّا.

الكذب من خلال الاختلاق: كذبة تتم بشكل قاطع من خلال طرح عبارة غير صحيحة. فمثلاً عند سؤال الشخص عن المال المفقود فإنه يقول: "أنا لم آخذ المال".

الكذب من خلال التأثير: كذبة تتم من خلال محاولة التلاعب بالإدراك بدلاً من تقديم معلومات صادقة.

وضع الانتباه البصري السمعي: استخدام حاسة البصر والسمع للنظر والاستماع في الوقت نفسه لمراقبة السلوكيات المخادعة اللفظية وغير في اللفظية في أثناء ظهورها ردًّا على أحد الأسئلة.

التعبيرات الدقيقة: حركة لا إرادية لحظية لعضلات الوجه تعبر عن شعور مثل الغضب أو الازدراء أو الاشمئزاز. ونوصي بتجنب الاعتماد على

التعبيرات الدقيقة لأنها غير عملية، فضلاً عن عدم وجود تعبيرات دقيقة دالة على الخداع.

فيروس الذهن: تعبير عام يدل على الانزعاج النفسي الذي يشعر به الشخص عند تلقي معلومات قد تكون لها عواقب وخيمة، مما يجعل عقله يفكر بسرعة كبيرة في النتائج المحتملة لتلك المعلومة.

التقليل: عنصر من عناصر مقدمة السؤال يهدف إلى تقليل معرفة النتائج السلبية المرتبطة بالإجابة الصادقة عن السؤال.

السؤال المنفي: سؤال مصاغ بطريقة تنفي فعلًا معينًا. يلزم تجنب هذا النوع من الأسئلة لأنه يوحي بتوقع إجابة تخرج الشخص من المأزق. ومن أمثلة هذا السؤال: "أنت لم تغازلها، أليس كذلك؟".

العبارات التي لا تجيب عن السؤال: سلوك خداعي لفظي يتمثل في إجابة الشخص عن السؤال بعبارة لا تجيب عن السؤال، وهكذا يكسب وقتًا ليقوم بصياغة إجابة يأمل أن تكون مرضية للسائل. ومن أمثلة هذه العبارات: "هذا سؤال وجيه جدًّا".

مؤشر خداعي غير لفظي: أي سلوك خداعي يظهر ردًّا على سؤال ولا يتضمن تواصلاً لفظيًّا.

السؤال مفتوح النهاية: سؤال يطرح كوسيلة لوضع أساس للمناقشة أو للتقصي عن موضوع معين، ويتطلب هذا السؤال عمومًا إجابة سردية. ومن أمثلة هذا السؤال: "ماذا كنت تفعل في لاس فيجاس في وقت كان من المفترض أن تكون فيه في زيارة لوالدتك في تامبا؟".

سؤال الرأي: سؤال يطلب رأي الشخص كوسيلة لتقييم إذا ما كان مذنبًا في موقف معين. يعد سؤال العقوبة من ضمن هذه الفئة. ومن أمثلة هذه الأسئلة: "في رأيك، ماذا يجب أن يحدث لشخص تناول الغداء في أحد المطاعم وغادر دون أن يدفع الحساب؟".

الجواب المبالغ في التحديد: سلوك خداعي لفظي يتمثل في تقديم الشخص إجابة محددة للغاية وتقنية من ناحية، أو كثيرة التفاصيل وشاملة من ناحية أخرى.

ألفاظ الإدراك: سلوك خداعي لفظي يهدف إلى دعم المصداقية. من أمثلة هذه الألفاظ: "بصراحة"، "لأكون صادقًا تمامًا"، "بكل صدق".

السؤال الافتراضي: سؤال يفترض أمرًا معينًا مرتبطًا بموضوع قيد المناقشة أو التحقيق.

الشكوى من العملية أو الإجراءات: سلوك خداعي لفظي يقوم من خلاله الشخص بالاعتراض على الإجراءات. وقد يهدف من ورائه إلى تأجيل

الإجابة أو محاولة تحويل مجرى الإجراءات لطريق مختلف. ومن أمثلة ذلك طرح هذا السؤال: "كم من الوقت سيستمر هذا الأمر؟".

إظهار تحمل اللوم: عنصر من عناصر مقدمة السؤال يهدف إلى تقليل النزعة الدفاعية لدى الشخص من خلال التظاهر بأنه ليس وحده الملوم على الموضوع المطروح.

الأعذار النفسية: محاولة للخداع من خلال استخدام الذاكرة الانتقائية أو التظاهر بالمعرفة المحدودة.

التحصين النفسي: حالة يشعر فيها الشخص بضرورة الثبات على موقفه والالتزام بروايته، مما يجعل عملية جمع المعلومات صعبة للغاية.

مقدمة السؤال: تفسير سردي قصير يسبق السؤال، ويهدف إلى التشجيع على الإدلاء بالمعلومات، بحيث إذا كان الشخص مترددًا في إمدادك بمعلومة فإن هذه المقدمة ستؤثر عليه وتجعله يتجاوب معك.

التبرير: عنصر من عناصر مقدمة السؤال يهدف إلى تشجيع الشخص على التحدث، من خلال الإيحاء بوجود سبب اجتماعي مقبول يبرر إلى حد ما الفعلة التي يتم التحقيق فيها.

العبارة الإحالية: سلوك خداعي لفظي يتمثل في إشارة الشخص إلى عبارة أو رسالة سابقة. ويتخذ هذا السلوك من التكرار وسيلة نفسية تجعل السائل أكثر تقبلاً لاحتمال لم يكن ليتقبله.

التردد في الإجابة أو رفض الإجابة: سلوك خداعي لفظي يقوم فيه الشخص بإظهار انزعاجه أو تحفظه أو عدم رغبته في الرد على السؤال.

تكرار السؤال: سلوك خداعي لفظي يقوم فيه الشخص بتكرار السؤال الذي طرح عليه كوسيلة لكسب الوقت لصياغة إجابة.

الذاكرة الانتقائية: سلوك خداعي لفظي يقوم فيه الشخص باختلاق عذر نفسي؛ حيث يقول ردًّا على السؤال إنه عاجز عن التذكر.

المحفز: أي سؤال أو عبارة تؤدي لظهور سلوك كنوع من الرد.

التنحنح وبلع الريق: مؤشر خداعي غير لفظي يقوم فيه الشخص بالتنحنح أو بلع ريقه بشكل لافت قبل الإجابة عن السؤال.

التوقيت: من التعليمات المذكورة في نموذج اكتشاف الخداع، ويشير إلى أن السلوك الخداعي المبدئي يجب أن يحدث خلال أول خمس ثوانٍ بعد حدوث المحفز.

الرسالة غير المقصودة: عبارة صادقة يقولها شخص مخادع، يتبين عند تحليل المعنى الحرفي لتلك العبارة أنها تنقل معلومات لا يدرك الشخص أنه يصرح بها. ونشير إليها بعبارة "الحقيقة داخل الكذب".

السؤال الغامض: من الأسئلة اللازم تجنبها، لأنه يسمح باتساع نطاق الإجابة.

مؤشر خداعي لفظي: أي مؤشر خداع يتضمن تواصلاً لفظيًا ردًّا على السؤال.

عدم الاتساق بين السلوك اللفظي والسلوك غير اللفظي: مؤشر خداعي تكون فيه السلوكيات اللفظية والسلوكيات غير اللفظية ردًّا على السؤال في حالة تنافر. وهناك مثال شائع على ذلك في الثقافات الغربية يحدث عندما يهز الشخص رأسه بالإيجاب وهو يقول "لا"، أو يحرك رأسه من جانب إلى آخر وهو يقول "نعم".

نبذة عن مؤلفي الكتاب

المؤلفون

فيليب هوستون، ومايكل فلويد، وسوزان كارنيسرو هم شركاء مؤسسون في شركة كيوفيريتي (www.qverity.com)، وهي شركة تقدم خدمات التدريب والاستشارات في كل أنحاء العالم في مجالات اكتشاف الخداع وتقصي المعلومات عن المتقدمين للوظائف، وأساليب التحقيق.

فيليب هوستون

فيليب خبير مشهور في الولايات المتحدة في مجال اكتشاف الخداع، والتحقيق في القضايا الحرجة، وانتزاع المعلومات. تم تكريمه على قضاء

خمسة وعشرين عامًا من الحياة المهنية في العمل في وكالة الاستخبارات الأمريكية؛ إذ حصل على جائزة ميدالية الاستخبارات المهنية، كما كللت هذه المسيرة بتعيينه عضوًا أساسيًّا في مكتب الأمن. ومن منطلق هذه المهنة قام بإجراء آلاف المقابلات والتحقيقات لحساب وكالة الاستخبارات الأمريكية، وغيرها من الوكالات الفيدرالية في أثناء عمله محققًا ومتخصصًا في كشف الكذب. كما يعزى إليه الفضل في وضع طريقة لاكتشاف الخداع يتم تطبيقها حاليًّا في كل المراكز الاستخباراتية وفي جميع هيئات إنفاذ القانون الفيدرالي في الولايات المتحدة. وشمل نطاق عمل "فيل" كلًّا من التحقيق الجنائي، وتأمين الموظفين، والقضايا القومية المهمة مثل مكافحة أجهزة المخابرات المضادة، ومكافحة الإرهاب. إن قيامه بالكثير من المقابلات في بلاد أجنبية، بالإضافة إلى إقامته لمدة ست سنوات خارج البلاد، منحه فهمًا مميزًا وخبرة واسعة في التعامل مع الثقافات الأجنبية.

نشرت قصة نجاح "فيل" في السوق التطبيقية التجارية لطريقة اكتشاف الخداع في كتاب *Broker, Trader, Lawyer, Spy* للكاتب "إيامون جافرز" في عام ٢٠١٠. "فيل" حاصل على ليسانس في العلوم السياسية من جامعة إيست كارولينا في جرينفيل، بولاية نورث كارولينا التي ما زال يعيش فيها مع زوجته "ديبي".

مايكل فلويد

يقدم "مايكل فلويد" خدمات في التدريب والاستشارات لعائلات أثرياء العالم وفقًا لقائمة فوربس لأكثر عشرة أشخاص ثراءً، ويقدم خدماته

لمؤسسات كبرى في أمريكا الشمالية وأوروبا وآسيا. يشتهر "مايكل" بكونه خبيرًا بارزًا في مجال التحقيقات، واكتشاف الخداع، وانتزاع المعلومات في القضايا المتعلقة بالنشاط الإجرامي، وكذلك في مجال التقصي عن الموظفين، وقضايا الأمن القومي.

بالإضافة إلى ذلك، "مايكل" شريك مؤسس في شركة أدفانست فوليجراف سيرفيس، وقد قضى في هذه المؤسسة عشر سنوات قام فيها بإجراء مقابلات وتحقيقات شهيرة لحساب وكالات إنفاذ القانون، ومكاتب المحاماة، والشركات الخاصة. ومؤخرًا عكف على تقديم خدمات التدريب والمشورة في مجال اكتشاف الخداع وجمع المعلومات لحساب الشركات العاملة في تقديم الخدمات المالية، والأخرى العاملة في مجال مراجعة الحسابات.

بدأ "مايكل" حياته المهنية بالعمل ضابطًا في الشرطة العسكرية الأمريكية، حيث خدم في الولايات المتحدة وفي آسيا. كما خدم بعد ذلك في كل من وكالة الاستخبارات الأمريكية وفي وكالة الأمن القومي. وخلال حياته المهنية التي امتدت لما يزيد على خمس وثلاثين سنة، قام بإجراء ما يزيد على ثمانية آلاف مقابلة وتحقيق في مختلف أنحاء العالم.

"مايكل" خريج جامعة ساوث داكوتا وحاصل على ليسانس في التعليم، كما يحمل "مايكل" ماجستير في اكتشاف الخداع من كلية ريد كوليدج، فضلاً عن حصوله على بكالوريوس الحقوق من كلية الحقوق بجامعة سياتل. يعيش "مايكل" مع زوجته الطبيبة "إيستليتا ماركيز فلويد" في نابا بولاية كاليفورنيا.

سوزان كارنيسرو

سوزان متخصصة سابقة في مجال الأمن في وكالة الاستخبارات الأمريكية، تتمتع بخبرة عشرين عامًا قضتها في إجراء المقابلات والتحقيقات واختبارات كشف الكذب، وكرست تلك الجهود بصفة أساسية لخدمة مجالات الأمن القومي، والتوظيف والقضايا الجنائية. كما قامت "سوزان" بتطوير برنامج لتقييم الموظفين وفقًا لسلوكياتهم، ويطبق هذا البرنامج حاليًّا في الحكومة الفيدرالية وفي عدد من الشركات الخاصة. وتعتبر "سوزان" خبيرة رائدة في إجراء المقابلات، واكتشاف الخداع، وانتزاع المعلومات في نطاق واسع من المؤسسات.

وتتمتع "سوزان" بخبرة كبيرة في تقديم التدريب للوكالات التابعة للحكومة الفيدرالية، وفي مؤسسات إنفاذ القانون، وفي شركات الخدمات المالية، وغيرها من شركات القطاع الخاص. ومؤخرًا قامت بإجراء مقابلات توظيف عالية المستوى داخل أروقة الحكومة الأمريكية، فضلًا عن تقديمها خدمات الاستشارات لأكثر ١٠ عائلات ثراءً وفقًا لتصنيف فوربس.

وقبل الانضمام إلى وكالة الاستخبارات الأمريكية، عملت "سوزان" في مجال العلاقات الاستثمارية واتصالات المؤسسات، حيث احتلت منصب رئيس العلاقات العامة في إحدى أكبر الشركات الأمريكية وفقًا لتصنيف مجلة فورتشن ٥٠٠.

سوزان حاصلة على بكالوريوس في الاتصالات من جامعة جورج ماسون في فيرفاكس بولاية فيرجينيا، وماجستير في علم النفس الجنائي، وماجستير في التعليم الثانوي/إنجليزي من جامعة ماري ماونت في

أرلينجتون بولاية فيرجينيا. تعيش "سوزان" في شانتلي بولاية فيرجينيا مع ابنتها "لورين" وابنها "نيكولاس".

الكاتب

يعد **"دون تينانت"** صحفيًّا بارزًا في مجال الأعمال والتكنولوجيا وشريكًا حاليًّا في مؤسسة كيوفيريتي، بدأ حياته المهنية في وكالة الأمن القومي محلل أبحاث متعلقة بقضايا الاقتصاد الدولي. إن خبرته في إعداد تقارير استخباراتية رئيسية لشخصيات بارزة من صناع القرارات السياسية الأمريكية أهلته لخوض مغامرة صحفية أدت إلى تعيينه مدير تحرير لمجلة *كمبيوتر وورلد*، ثم أصبح رئيس تحرير لكل من مجلة *كمبيوتر وورلد* ومجلة *إينفو وورلد*. قام "دون" بإجراء مقابلات مفصلة مع مئات من المسئولين التنفيذيين للمؤسسات وعشرات من رؤساء المؤسسات المشهورين.

حصل "دون" في عام ٢٠٠٧ على جائزة تيموثي وايت للنزاهة الصحفية من مؤسسة أمريكان بيزنس ميديا، كما أنه حاصل على جائزة رفيعة، وهي جائزة جيسي إتش. نيل لصحافة الأعمال نظير تفوقه كرئيس تحرير في تغطية الأخبار. كما حصل على العديد من الجوائز الذهبية الأمريكية على مقالات الرأي التي يكتبها في مجلة *كمبيوتر وورلد*.

"دون" حاصل على ليسانس لغات مع مرتبة الشرف من جامعة جورج تاون في واشنطن العاصمة. يعيش "دون" مع زوجته "أرديث" في مجمع مدرسة جرين أكر بمدينة إليوت بولاية مين. يمكنكم متابعته على تويتر على العنوان التالي: Twitter: @dontennant.

الفهرس

الفهرس

الفهرس

الفهرس

الفهرس

الفهرس

الفهرس

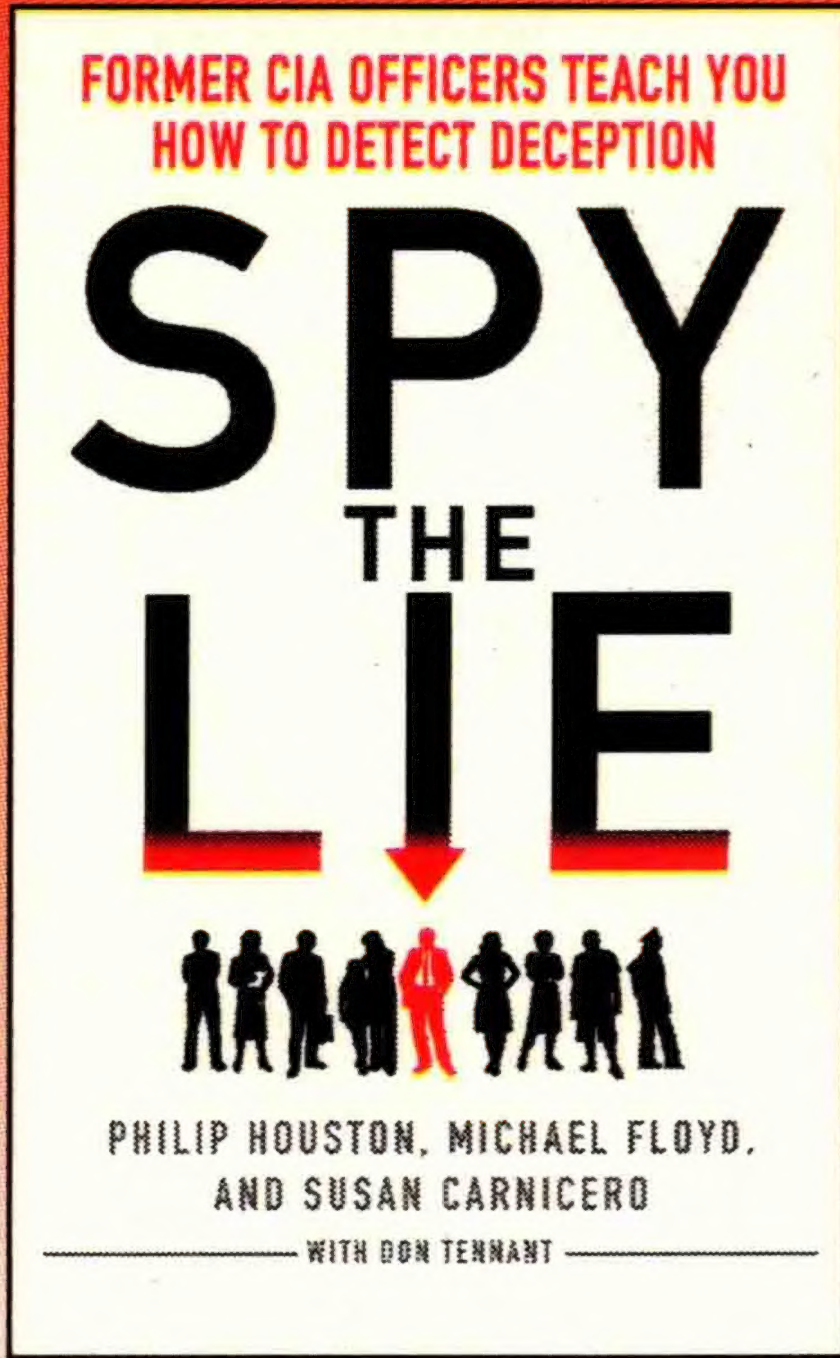
ثلاثة مسئولين سابقين في الاستخبارات الأمريكية — يعدون من أمهر الخبراء على مستوى العالم في اكتشاف السلوك المخادع — يقدمون لك أساليبهم الناجحة لاكتشاف الكذب.

تخيل كيف ستكون حياتك مختلفة إذا تمكنت من معرفة إذا ما كان الشخص الذي أمامك يكذب أم يقول لك الحقيقة. وسواء كنت تجري مقابلة لتوظيف موظف جديد، أو تستعلم عن فائدة مالية، أو تحدث ابنك عن المخدرات، أو تواجه شريك الحياة بشكك في خيانته إياك، أو كنت تتعرف على شخص بغرض الارتباط به، نجد أن امتلاك القدرة على اكتشاف الكذب له نتائج واسعة النطاق ويمكن أن تغير حياتك.

ونظرًا لكونهم مسئولين سابقين في الاستخبارات الأمريكية، يعد فيليب هوستون ومايكل فلويد وسوزان كارنيسرو من أفضل الخبراء على مستوى العالم في كشف السلوك المخادع. يسجل هذا الكتاب القصة المثيرة التي تروي كيفية استخدامهم المنهج الذي وضعه "هوستون" لاكتشاف الخداع في مجال مكافحة الإرهاب والتحقيق الجنائي، ويوضح هذا الكتاب كيفية تطبيق هذه الأساليب في الحياة اليومية.

ومن خلال قصص مبهرة من واقع العمل في المخابرات، يعلمنا الكتاب كيفية التعرف على أساليب الخداع الشفهية وغير الشفهية التي نظهرها عندما نجيب على الأسئلة بالكذب. ولأول مرة يقدم هؤلاء المؤلفون للعامة هذا المنهج وأسرار فن طرح الأسئلة التي تولد الحقيقة.

هذا الكتاب غير قواعد اللعبة، ولن تجد كتابًا آخر يؤثر تأثيرًا هائلًا على حياتك المهنية وعلاقاتك ومستقبلك مثل هذا الكتاب.



إشادة مسبقة بكتاب

مراقبة الكذب

"على مدار سنوات عديدة، سخر فيل وفريقه مهاراتهم في الاستقصاء عن بؤر الإرهاب، والقبض على الجواسيس، وحماية أسرار الأمة. ومن خلال هذا الكتاب قاموا بعمل أكثر من مميز؛ إذ مكنوا أي شخص من التحديد الدقيق لحالات الخداع. في الواقع، جميعنا نحكم على صدق الآخرين وصراحتهم من أجل أن نحمي أنفسنا، وقد نقوم بذلك بشكل واع أو بشكل غير واع. ونجد أن معظمنا يقوم بهذه العملية بشكل سيئ. وهذا الكتاب سيعلمك كيفية القيام بذلك بشكل ناجح".

-روبرت جرنير، رئيس مؤسسة إي آر جي بارتنرز، ورئيس سابق لمركز مكافحة الإرهاب التابع لوكالة الاستخبارات الأمريكية

"في هذا الكتاب الممتع التعليمي المبهر يقدم فيل ومايكل وسوزان طريقة سهلة الاتباع لاكتشاف الخداع، ويعرضون قصصًا واقعية من الحياة تمثل قوام روايات الجاسوسية. لقد استخدمت هذا الأسلوب الخاص بهم طوال سنوات وحققت نتائج مذهلة".

-دكتور ماريسا آر. راندازو، شريك إداري في مؤسسة سيجما ثريت مانجمنت أسوشيتس، ورئيس سابق لأبحاث علم النفس في الاستخبارات الأمريكية

"إنه دليل رائع لأي شخص يرغب في أن يكون قادرًا على اكتشاف كذب الآخرين. ونظرًا لخضوعي للتدريب على أيديهم، فقد قمت بتطبيق منهجهم في بعض المواقف الحرجة، واندهشت من مدى فاعليته. إنه كتاب آسر يحتوي على نصائح عملية ستستخدمها كل يوم".

-جون ميلر، كبير المراسلين سابقًا في سي بي إس نيوز، ومدير مساعد سابق للعلاقات العامة في المباحث الفيدرالية

"عندما أخذ المحققون في مركز مكافحة الإرهاب وفي قسم السرقة بالإكراه التابعين لإدارة شرطة لوس أنجلوس هذه الدورة التدريبية قال المحققون المخضرمون: "يجب ألا تتم ترقية أحد إلى رتبة ضابط تحري دون أخذ هذه الدورة التدريبية"، وأضاف أحدهم قائلًا: "أريد أن أعود لأحقق مع كل مشتبه استجوبته من قبل". إن هذا الأسلوب الذي وضعه المنهج يعد فريدًا فعلًا، ويمكن لأي شخص تعلمه وتطبيقه".

-بيل براتون، رئيس مجلس إدارة مؤسسة كرول أسوشيتس، ورئيس سابق لإدارة شرطة لوس أنجلوس، ورئيس سابق لإدارة شرطة نيويورك، ورئيس إدارة شرطة بوسطن

ISBN 628 - 1072 - 07 - 542 - 2
6 281072 075422
282205397

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
...not just a Bookstore
...ليست مجرد مكتبة